C.E.D.A.E.

ISSN 3008-816X

www.cedaeonline.com.ar

Editado por “Asociación Civil, Centro de Estudios de Derecho Aeronáutico y Espacial” Resolución IGJ Nº 477/2010

infocedaeonline@gmail.com

Eduardo A. Cartasso Naveyra, el 27/11/2026

El Reglamento (UE) 2026/2202 y la construcción del régimen europeo de protección del pasajero aéreo. La reforma del Reglamento (CE) 261/2004 a la luz de la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE).

por Eduardo A. Cartasso Naveyra[1]

1. Introducción[2]

[1] Abogado, egresado de la Universidad de Buenos Aires. Especialista en Derecho Aeronáutico y Espacial (INDAE). Ex Miembro Titular y Docente INDAE 2003-2013. Docente Universitario en Posgrado de Derecho Aeronáutico en la Universidad Católica Argentina (UCA), y Docente en la carrera de grado en la Universidad del Salvador (USAL). Miembro del Instituto Iberoamericano de Derecho Aeronáutico y del Espacio y de la Aviación Comercial (Madrid, España). Integró la Comisión Redactora para la elaboración de un Anteproyecto de Ley de Reforma, Actualización y Armonización del Código Aeronáutico de la República Argentina (2018-2019). En el 2023 integro el grupo de trabajo de la propuesta de reforma del Código Aeronáutico de la República Argentina, y en el año 2024 se desempeñó como secretario de la Comisión de Reglamentación del nuevo Código Aeronáutico, que trabajo sobre los aportes realizados por cinco subcomisiones interdisciplinarias. Ha sido expositor en conferencias y congresos nacionales e internacionales de la especialidad. En el ejercicio profesional asesora a compañías aéreas locales y extranjeras, aseguradoras y empresas comerciales, con experiencia en temas corporativos, aeronáuticos, seguros y litigios.

[2] **Nota del autor:** Agradezco al CEDAE por la invitación a participar con esta publicación.

El 16 de septiembre de 2026, el Parlamento Europeo y el Consejo adoptaron el Reglamento (UE) 2026/2202[3] (el "Reglamento"), una disposición normativa que modifica sustancialmente dos importantes regulaciones del derecho aeronáutico europeo, como es el Reglamento (CE) 261/2004 sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en casos de denegación de embarque, cancelación o gran retraso, y el Reglamento (CE) 2027/97, relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de pasajeros y su equipaje.

Tomando como fundamento el artículo 100 apartado 2 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE), el Reglamento (UE) 2026/2202 responde a la necesidad de superar determinadas ambigüedades interpretativas que, en la aplicación práctica del Reglamento (CE) 261/2004, habían impedido que dicho marco jurídico de la Union Europea (UE) alcanzara un verdadero consenso normativo.

Desde hace más de dos décadas el Reglamento (CE) 261/2004 se instauró como un marco legal central del sistema europeo de protección de los pasajeros aéreos, y desde su entrada en vigencia gran parte del contenido de su régimen fue construyéndose mediante la interpretación llevada adelante por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), el cual fue llamado a resolver numerosos planteos y cuestiones que el Reglamento no había contemplado expresamente o cuya regulación motivaba dificultades en su interpretación.

De esta forma, temas importantes como el derecho a compensación en caso de retraso, la relevancia del retraso producido en el destino final de un itinerario con conexiones, el concepto de circunstancias extraordinarias, el alcance de las medidas razonables exigibles al transportista o la subsistencia de las obligaciones de asistencia frente a acontecimientos extraordinarios se fueron definiendo y precisando por la jurisprudencia europea.

Debe entenderse que el Reglamento 2026/2202 no nace como una derogación o sustitución del Reglamento 261/2004, sino como una construcción normativa tomada desde antecedentes jurisprudenciales, mediante una técnica legislativa que consiste en modificar el régimen existente sustituyendo algunos artículos, incorporando nuevos e introduciendo un anexo relativo a las circunstancias extraordinarias, y junto a ello se enfoca en realizar modificaciones al Reglamento (CE) 2027/97 de responsabilidad de las compañías aéreas respecto del transporte de pasajeros y equipaje.

---

[3] Publicado en el Diario Oficial de la Unión Europea el 2 de octubre de 2026

Conforme a ello, la característica más interesante de la reforma la encontramos en la relación que establece entre jurisprudencia y legislación, circunstancia que el propio legislador europeo reconoce en el considerando 2 del Reglamento 2026/2202 cuando expresa que el objetivo es reforzar los derechos de los pasajeros y mejorar la seguridad jurídica tomando en consideración la "abundante jurisprudencia" del Tribunal de Justicia desarrollada en la interpretación del Reglamento 261/2004[4].

Asimismo, debe destacarse una particularidad en su aplicación, ya que el Reglamento 2026/2202 expresa que entrará en vigor a los veinte días de su publicación, pero dispone que no será aplicable hasta el 23 de octubre de 2027[5], configurando un período de transición destinado a permitir la adaptación de transportistas, intermediarios, aeropuertos y autoridades al nuevo régimen.

En una primera aproximación se puede sostener que la reforma puede analizarse como resultado de tres contextos jurídicamente diferentes:

(i) la recepción legislativa de soluciones previamente elaboradas y consolidadas por la jurisprudencia del TJUE, que pasan a incorporarse expresamente al texto normativo,

(ii) supuestos en los que el legislador no se limita a positivizar una solución jurisprudencial precedente, sino que, partiendo de ella, desarrolla, precisa o sistematiza su contenido mediante una regulación más amplia, y

(iii) la incorporación de derechos, procedimientos y soluciones que no constituyen la recepción o el desarrollo de una regla jurisprudencial previa, sino que son innovaciones legislativas introducidas por el Reglamento 2026/2202.

El presente trabajo tiene por objeto realizar un análisis de las principales modificaciones introducidas por el Reglamento 2026/2202, identificando y ordenando las disposiciones que receptan soluciones previamente elaboradas por el TJUE y aquellas otras que se incorporan como nuevas soluciones normativas; no se pretende efectuar una valoración personal sobre la conveniencia de las reformas llevadas adelante por el legislador europeo, ni llevar adelante un análisis comparado con el régimen vigente en la República Argentina (del cual el Reglamento no es parte), ni sostener una posición jurídica particular, sin perjuicio de proponer, en las consideraciones finales, una lectura sistemática de su significado en el marco del derecho aeronáutico.

---

[4] Reglamento (UE) 2026/2202, considerando 2.

[5] Reglamento (UE) 2026/2202, articulo 3.

2. Análisis del nuevo marco de protección del pasajero aéreo en la UE.

El Reglamento 261/2004 sentó sus bases bajo el marco de tres grandes acontecimientos del transporte aéreo de pasajeros, como lo es la denegación de embarque, la cancelación y el retraso, sin embargo, las consecuencias jurídicas establecidas para cada una de ellas no eran equivalentes.

En efecto, mientras que en la denegación de embarque y la cancelación se podían generar expresamente derechos a la compensación económica prevista en el artículo 7, el artículo 6, dedicado al retraso, establecía derechos de asistencia y, cuando se alcanzaban determinados umbrales temporales, el derecho al reembolso[6].

De esta forma el texto originario no establecía expresamente que un pasajero que llegase a su destino con tres o más horas de retraso tuviese, por ese solo hecho, derecho a percibir la compensación del artículo 7, situación que fue construyéndose jurisprudencialmente.

Durante años coexistieron el texto formal del Reglamento 261/2004 y un conjunto de reglas jurídicas derivadas de la interpretación vinculante realizada por el TJUE que resultaban indispensables para determinar el verdadero alcance de los derechos del pasajero.

Las diversas interpretaciones derivadas de los vacíos normativos del Reglamento 261/2004 habían convertido al tribunal de Luxemburgo casi en un legislador de facto.

Atento a ello, el Reglamento 2026/2202 pretende reducir esa distancia que existía entre el texto normativo y el derecho efectivamente aplicable a partir de la interpretación del TJUE.

De esta forma en este nuevo ordenamiento podemos encontrar:

(i) una reformulación de derechos existentes, como son la asistencia, el reembolso, compensación, información, denegación de embarque, cancelaciones, transporte alternativo, pasajeros con necesidades especiales, y el ámbito de aplicación de la norma, por medio de los cuales no se crea un nuevo sistema, sino que se conserva estas instituciones centrales y modifica su estructura jurídica, incorporando asimismo condiciones, límites y mecanismos de equilibrio entre pasajeros y transportistas;

---

[6] Reglamento (CE) n.º 261/2004, arts. 5, 6 y 7, en su versión originaria.

(ii) la recepción de reglas o principios proporcionados por las sentencias del TJUE, produciéndose de esta forma la positivización del desarrollo jurisprudencial, como lo es la compensación por gran retraso, la entidad del destino final en casos de conexiones, la entidad dada al concepto de "circunstancias extraordinarias", las medidas razonables de exoneración, la subsistencia del deber de asistencia ante circunstancias extraordinarias, y las comisiones de intermediación y reembolsos. Este grupo pasa a integrarse a partir de las soluciones reconocidas en los precedentes jurisprudenciales *Sturgeon* (C-402/07); *Böck* (C-432/07); *Nelson* (C-581/10 y C-629/10); *Folkerts* (C-11/11); *Wallentin-Hermann* (C-549/07), *McDonagh* (C-12/11), Lassooy (C-22/11); *Harms* (C-601/17); *Wegener* (C-537/17), entre otros[7], y

(iii) la incorporación de instituciones y mecanismos de protección propios, no receptados desde la jurisprudencia, como los son las figuras de retraso en plataforma, auto provisión de transporte alternativo, vales, procedimientos de reclamación, la introducción de reglas sobre equipajes de mano y accesorios, protección de tarjetas de embarque impresas, obligaciones aeroportuarias ante contingencias, reglas de protección ante declaración especial de valor, protección de equipos de movilidad y perros de asistencia, así como la regulación para instrumentos musicales (estas dos últimas como modificación del Reglamento 2027/97).

Esta clasificación no es totalmente excluyente, ya que en ciertos casos puede haber alguna excepción al recibir un principio establecido en la jurisprudencia y/o al mismo tiempo introducirse como una regla nueva a los efectos de hacerlo efectivo, pero la he realizado para un mejor ordenamiento en el entendimiento de la nueva estructura del Reglamento (UE) 2026/2202.

2.1. La incidencia de la jurisprudencia del TJUE en el Reglamento 2026/2202

[7] **Fallos TJUE**: (i) Christopher Sturgeon y otros c. Condor Flugdienst GmbH y Stefan Böck y Cornelia Lepuschitz c. Air France SA, asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07; (ii) Emeka Nelson y otros c. Deutsche Lufthansa AG y TUI Travel plc y otros c. Civil Aviation Authority, asuntos acumulados C-581/10 y C-629/10; (iii) Emirates Airlines v. Schenkel - C-173/07; (iv) Air France SA c. Heinz-Gerke Folkerts y Luz-Tereza Folkerts, C-11/11; (v) Finnair v. Lassooy - C-22/11; (vi) Friederike Wallentin-Hermann c. Alitalia – Linee Aeree Italiane SpA, C-549/07; (vii) Dirk Harms y otros c. Vueling Airlines SA, C-601/17; (viii) Wegener v. Royal Air Maroc (C-537/17); (ix) Corina van der Lans c. Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV, C-257/14; (x) Marcela Pešková y Jiří Peška c. Travel Service a.s., C-315/15; (xi) Germanwings GmbH c. Wolfgang Pauels, C-501/17; (xii) Denise McDonagh c. Ryanair Ltd, C-12/11.

Como se ha señalado, la reforma no incorpora en forma uniforme y directa esas decisiones judiciales al texto, sino que el legislador ha recogido en algunos institutos una solución interpretativa de lo previamente establecido, y en otros puntos utiliza los criterios del TJUE como punto de partida para regular con un mayor detalle el ejercicio de un derecho, las obligaciones del transportista y las consecuencias de sus incumplimientos. En el presente trabajo tomaremos los principales antecedentes.

(i) La compensación por gran retraso

Una de las reformas técnicamente más importantes la constituye la expresa incorporación del derecho a compensación por retraso. El Reglamento 261/2004 en su artículo 6 regulaba expresamente la obligación de "asistencia" y, en determinados supuestos, el "reembolso" frente a retraso, pero el derecho a compensación económica por la llegada tardía de un vuelo fue desarrollado a través de la jurisprudencia del TJUE. La diferencia en el trato entre aquellos pasajeros de vuelos cancelados y aquellos que llegaban a destino con un retraso prolongado dio lugar a una de las interpretaciones más relevantes del TJUE.

El nuevo artículo 6.4 ha positivado la doctrina sentada en la sentencia del TJUE del 19/11/2009 dictada en los asuntos acumulados C-402/07, *Sturgeon y otros c. Condor Flugdienst GmbH*, y C-432/07, *Böck y Lepuschitz c. Air France SA*[8]. En este precedente el Tribunal expresó que aquellos pasajeros de vuelos retrasados podrían ser asimilados a los pasajeros de vuelos cancelados cuando sufriesen en su llegada a destino final una pérdida de tiempo igual o superior a tres horas.

Esta interpretación fue confirmada posteriormente por el propio TJUE con fecha 23/10/2012 en el pronunciamiento en los asuntos acumulados C-581/10, *Nelson y otros c. Deutsche Lufthansa AG*, y C-629/10, *TUI Travel plc y otros c. Civil Aviation Authority*[9].

En el precedente *Nelson* se advierte que el Tribunal confirmó que ante vuelos retrasados los pasajeros pueden invocar el derecho a compensación cuando sufren esa pérdida de tiempo igual o superior a tres horas de la llegada inicialmente prevista, con la salvedad que el transportista pueda acreditar que el retraso se debe a circunstancias extraordinarias

---

[8] TJUE, sentencia de 19 de noviembre de 2009, *Christopher Sturgeon y otros c. Condor Flugdienst GmbH* y *Stefan Böck y Cornelia Lepuschitz c. Air France SA*, asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716.

[9] TJUE (Gran Sala), sentencia de 23 de octubre de 2012, *Emeka Nelson y otros c. Deutsche Lufthansa AG* y *TUI Travel plc y otros c. Civil Aviation Authority*, asuntos acumulados C-581/10 y C-629/10, ECLI:EU:C:2012:657.

que no habrían podido evitarse aun adoptando todas las medidas razonables, confirmando entonces la interpretación establecida en *Sturgeon* pero examinando asimismo su compatibilidad con el Convenio de Montreal de 1999[10].

Conforme lo expuesto la reforma ha receptado que los pasajeros tendrán derecho, previa solicitud, a una compensación conforme lo establece el artículo 7 cuando arriben a destino final con un retraso superior a tres horas[11].

Este es el ejemplo más claro de la recepción legislativa de un principio de origen jurisprudencial, en donde el legislador no crea desde cero este derecho a compensación, sino que lo termina incorporando al derecho escrito, y aquello que durante años quedó sujeto a una interpretación jurisprudencial queda ahora expresamente incluido en el texto positivo.

(ii) Pérdida de vuelo de conexión y destino final

Otro ámbito en el cual la jurisprudencia se ha presentado como una función legislativa fue el de los vuelos en conexión. Cuando el pasajero pierde una conexión como consecuencia de algún acontecimiento en el vuelo precedente nacen para el transportista encargado de efectuar ese vuelo obligaciones hacia el pasajero, y de esta forma cuando el pasajero pierde una conexión, el transportista debe proporcionar transporte alternativo y asistencia.

En estos casos, la norma prevé que, si no se puede ofrecer ese transporte alternativo dentro de las cinco horas posteriores a la salida prevista del vuelo en conexión perdido, se deberá también ofrecer el reembolso, sumado a que, si el pasajero llegase a destino final con un retraso superior a tres horas, podrá también corresponderle en su caso el derecho a compensación del artículo 7. Atento a ello, la compensación se calcula en función del retraso acumulado al llegar al destino final indicado en un "único" contrato de transporte, en donde la "unidad jurídica" del transporte adquiere una relevancia central.

La incorporación del nuevo artículo 6 ter toma como antecedente la construcción llevada adelante por la sentencia de la Gran Sala de 26/02/2013, *Air France SA c. Folkerts*, asunto C-11/11[12], que examinó precisamente esta cuestión. En este precedente se precisó que, en

---

[10] TJUE (Gran Sala), sentencia de 10/01/2006, *Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) y Asociación Europea de Compañías Aéreas de Bajo Coste (ELFAA*) C-344/04, ECLI:EU:C:2006:10, en la que se determinó que el Reglamento 261/2004 y el Convenio de Montreal son normas compatibles y complementarias.

[11] Reglamento (CE) n.º 261/2004, nuevo art. 6.4, conforme a la modificación introducida por el Reglamento (UE) 2026/2202

[12] TJUE (Gran Sala), sentencia de 26 de febrero de 2013, *Air France SA c. Heinz-Gerke Folkerts y Luz-Tereza Folkerts*, C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106.

un itinerario con conexiones, la pérdida de tiempo para evaluar el derecho a compensación debe ponderarse con la hora de llegada en el destino final. Es decir, el pasajero podría resultar afectado por un retraso indemnizable aun cuando el retraso inicial, aisladamente, no llegare a alcanzar los umbrales que prevé el artículo 6.

En este contexto, podemos recordar también el precedente *Wegener,* C-537/17[13] relativo a un transporte con conexión fuera de la UE comprendido en una reserva "única", en el que el Tribunal consideró que los vuelos con conexión directa objeto de una reserva única constituyen "un conjunto" a efectos de la aplicación del Reglamento.

Distinta es la solución adoptada en el caso *Emirates Airlines c. Schenkel*, C-173/07[14], en el que el Tribunal resolvió que un viaje de ida y vuelta no puede ser considerado como un único vuelo a efectos del Reglamento, aun cuando haya sido objeto de una única reserva, lo que permite delimitar el alcance de la noción de unidad del itinerario, por lo que un vuelo de regreso desde un tercer Estado no miembro de la comunidad debe ser analizado en cada caso para determinar si queda comprendido en el ámbito de aplicación territorial del Reglamento 261/2004 (aeropuerto de origen y destino y si se trata o no de un transportista comunitario).

(iii) Circunstancias extraordinarias. Su definición normativa.

El concepto de "circunstancias extraordinarias" ha sido quizá la principal causa de interpretaciones disimiles y litigiosidad entre pasajeros y líneas aéreas durante las últimas décadas.

El Reglamento 261/2004 en su artículo 5.3. permitía al transportista quedar liberado y exento de la compensación prevista en el artículo 7 siempre y cuando pudiere demostrar que la cancelación obedecía a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso se hubieren adoptado todas las medidas razonables.

El Reglamento 261/2004 no contenía una definición de este concepto, y su determinación y alcance quedó durante años sometida al desarrollo y elaboración jurisprudencial.

El precedente fundamental es la sentencia de 22/12/2008, *Wallentin-Hermann c. Alitalia-Linee Aeree Italiane SpA*, C-549/07[15], mediante el cual el TJUE al examinar la posibilidad de que un problema técnico constituyera una circunstancia extraordinaria, desarrolló el criterio en el cual entendió que pueden quedar comprendidos en ese concepto aquellos

[13] Wegener v. Royal Air Maroc, C-537/17, sentencia de 31 de mayo de 2018, ECLI:EU:C:2018:361
[14] Emirates Airlines v. Schenkel C-173/07, sentencia de 10 de julio de 2008, ECLI:EU:C:2008:400
[15] TJUE, sentencia de 22 de diciembre de 2008, *Friederike Wallentin-Hermann c. Alitalia – Linee Aeree Italiane SpA*, C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771.

acontecimientos que, por su naturaleza u origen no sean inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo y escapen a su control efectivo.

A partir de aquí la jurisprudencia aplicó y desarrolló esta construcción en sus sentencias. En la causa *Eglītis y Ratnieks*, C-294/10[16], el Tribunal profundizó el análisis de las "medidas razonables", señalando que su determinación debe realizarse atendiendo a las circunstancias concretas y sin imponer al transportista cargas desproporcionadas en relación con las capacidades de su empresa.

Por su parte en la causa *van der Lans c. KLM*, C-257/14[17], el Tribunal volvió sobre los problemas técnicos y sostuvo que determinados problemas técnicos inesperados que se producen durante el mantenimiento normal o son consecuencia de una falta de mantenimiento no quedan, por esa sola circunstancia, comprendidos en el concepto de circunstancias extraordinarias. Asimismo, en el caso *Pešková y Peška c. Travel Service*, C-315/15[18], consideró que la colisión entre una aeronave y un ave podía constituir una circunstancia extraordinaria, sin que ello liberase automáticamente al transportista de acreditar las medidas razonables exigibles.

Por otra parte el caso *Germanwings GmbH c. Pauels*, C-501/17[19], consideró que el daño causado a un neumático de una aeronave por un objeto extraño situado en la pista podía constituir una circunstancia extraordinaria, nuevamente condicionado al análisis de las medidas adoptadas por el transportista para evitar o limitar las consecuencias del acontecimiento.

El nuevo artículo 2 apartado r) junto con el artículo 6 quater y el Anexo I del Reglamento adoptan la doctrina establecida por el TJUE, y en consecuencia para que un evento exima al transportista de la obligación de abonar la compensación económica que prevé el artículo 7, se deben dar dos requisitos acumulativos:

a. El acontecimiento no debe ser inherente al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo, y
b. El hecho debe escapar al control efectivo del transportista.

---

[16] TJUE, sentencia de 12 de mayo de 2011, *Andrejs Eglītis y Edvards Ratnieks c. Latvijas Republikas Ekonomikas ministrija*, C-294/10, ECLI:EU:C:2011:303

[17] TJUE, sentencia de 17 de septiembre de 2015, *Corina van der Lans c. Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV*, C-257/14, ECLI:EU:C:2015:618.

[18] TJUE, sentencia de 4 de mayo de 2017, *Marcela Pešková y Jiří Peška c. Travel Service a.s.*, C-315/15, ECLI:EU:C:2017:342

[19] TJUE, sentencia de 4 de abril de 2019, *Germanwings GmbH c. Wolfgang Pauels*, C-501/17, ECLI:EU:C:2019:288

En este contexto, el artículo 6 quater prevé expresamente que la invocación de una circunstancia extraordinaria no basta por sí sola para eximir de responsabilidad, sino que el transportador aéreo debe acreditar la existencia de un nexo causal directo entre la circunstancia y la incidencia en el vuelo, y demostrar que el suceso no habría podido evitarse aun adoptando todas las medidas razonables.

Siguiendo esto, el Anexo I del Reglamento incorpora una lista de circunstancias que se consideran extraordinarias y las estructura en tres categorías principales:

1. *Circunstancias ajenas a la operación de la aeronave*: entre las que podemos encontrar catástrofes naturales, desastres medio ambientales, condiciones meteorológicas incompatibles con la seguridad, guerras o amenazas transfronterizas graves.
2. *Incidentes relacionados con pasajeros*: pasajeros insubordinados o emergencias médicas sobrevenidas que exijan desvío o interrupción del vuelo.
3. *Incidentes operativos y de terceros*: como casos de sabotaje, terrorismo, defectos ocultos de fabricación o diseño, restricciones de ATC/espacio aéreo, cierres de aeropuertos, fallas de suministro de combustible, huelgas externas y daños por objetos extraños o fauna.

La norma no convierte esta enumeración de circunstancias extraordinarias en una enumeración cerrada, sino que mantiene una definición general sobre los propios criterios construidos jurisprudencialmente y complementa con un listado normativo, por lo que se entiende que los sucesos o actos no incluidos en este Anexo podrán todavía ser calificados como extraordinarios siempre y cuando superen los requisitos establecidos por el propio Reglamento.

(iv) La permanencia del deber de asistencia

El Reglamento 2026/2202 realiza también un detalle más preciso de las prestaciones de asistencia que antes aparecían formuladas de una manera más general, ya que la existencia de circunstancias extraordinarias nunca significó, a la luz de la jurisprudencia del TJUE, la total desaparición de las obligaciones del transportista, por lo que el carácter extraordinario de un acontecimiento no eliminaba, por sí mismo, los deberes de atención y asistencia.

En este punto, resulta particularmente destacable la sentencia *McDonagh c. Ryanair Ltd*, C-12/11[20], un litigio que se originó a partir de las cancelaciones de vuelos producidas como consecuencia de la erupción del volcán Eyjafjallajökull y el consiguiente cierre de gran parte del espacio aéreo europeo.

El Tribunal sostuvo que dicho acontecimiento quedaba encuadrado en el concepto de circunstancias extraordinarias, sin embargo, mantuvo la postura que la ocurrencia de esas circunstancias no liberaba al transportista de las obligaciones de "asistencia" previstas en los arts. 5.1.b) y 9 del Reglamento 261/2004.

De esta forma quedó asentado que las circunstancias extraordinarias pueden operar como causas de exoneración respecto a las compensaciones económicas, pero no constituyen una causal de liberación de las obligaciones de atención y asistencia al pasajero.

Los preceptos receptados en el Reglamento 2026/2202 conservan esta distinción, e introducen una regulación más detallada de determinadas prestaciones y de los límites aplicables a gastos de alojamiento para los supuestos contemplados.

El nuevo artículo 9 entre otras obligaciones establece bebidas cada dos horas de espera, una comida después de tres horas y posteriormente cada cinco horas (con un máximo de tres comidas diarias), acceso a internet y dos llamadas telefónicas, y al mismo tiempo se establece que cuando resulte necesario pernoctar deberán proporcionar alojamiento y transporte entre aeropuerto y hotel.

Por otra parte, está previsto que, si el transportista incumple estas obligaciones de asistencia, el pasajero podrá procurarse por sí mismo dichas prestaciones y reclamar posteriormente los gastos razonables y proporcionados.

La reforma incorpora de este modo mayor previsibilidad tanto para el pasajero como para el transportista, minimizando la incertidumbre del contenido y alcance del deber de asistencia.

En consecuencia, la sentencia en el caso *McDonagh* actúa como un precedente en el cual se aprecia la continuidad respecto del principio que separa compensación y asistencia, y el Reglamento los mantiene normativamente como dos institutos autónomos.

(v) Denegación de embarque y comercialización mediante intermediarios

[20] TJUE, sentencia de 31 de enero de 2013, *Denise McDonagh c. Ryanair Ltd*, C-12/11, ECLI:EU:C:2013:43

La reforma también se ocupó del alcance de la figura de la denegación de embarque y puso el foco con una mayor atención a la figura de los intermediarios en la comercialización del transporte aéreo.

El artículo 2 apartado j) y el artículo 4 receptan la interpretación amplia llevada adelante en la causa *Finnair v. Lassooy* - C-22/11[21], aclarando que la denegación de embarque es comprensiva no solo del exceso de reservas (overbooking), sino que incluye cualquier negativa no motivada a transportar un pasajero por razones operativas o de organización.

Por otra parte, en el marco de las comisiones cobradas por los intermediarios intervinientes en el comercio aéreo, el TJUE tuvo la oportunidad de examinar el tema al tratar la causa *Harms y otros c. Vueling Airlines SA* - C-601/17[22], con el objeto de determinar si a los efectos del reembolso contemplado en el artículo 8.1 a) del Reglamento 261/2004, el precio del billete comprendía también la comisión percibida por quien había actuado como intermediario entre el pasajero y el transportista, habiendo determinado el Tribunal que el precio a tenerse en cuenta debía incluir esa comisión, salvo cuando la misma hubiera sido fijada sin conocimiento del transportista aéreo.

El actual Reglamento contempla el tratamiento de determinadas comisiones de intermediación, e incorpora obligaciones específicas para quienes intervienen como intermediarios en la comercialización y gestión de billetes, en materia de información, trasmisión de datos, tramitación de reembolsos y reclamaciones, ordenando así su intervención como sujeto no ajeno a la relación entre el pasajero y el transportista aéreo.

2.2. Las nuevas figuras, institutos y mecanismos de protección incorporados en el Reglamento 2026/2202

El nuevo Reglamento no se ha limitado a incorporar preceptos, principios o reglas que ha tomado de la jurisprudencia del TJUE a lo largo de estas décadas, sino que junto con esa incorporación del desarrollo judicial ha introducido disposiciones que regulan diversas situaciones, sucesos y hechos producidos en el transporte aéreo, asi como también nuevos mecanismos de ejercicio de los derechos del pasajero.

Algunas de estas regulaciones se refieren a sucesos, anomalías o incidencias que carecían de una regulación en el texto originario, y otras vienen a precisar las facultades del

[21] TJUE, sentencia de 4 de octubre de 2012 *Finnair vs. Lassooy* (C-22/11, ECLI:EU:C:2012:604)

[22] TJUE, sentencia de 12 de septiembre de 2018, *Dirk Harms y otros c. Vueling Airlines SA*, C-601/17, ECLI:EU:C:2018:702

pasajero frente a los incumplimientos de servicios de transporte aéreo o prestaciones ya reconocidas.

Tomaremos algunas de esas figuras incorporadas.

(i) Retraso en plataforma.

Nos encontramos ante una verdadera innovación regulatoria, también denominado *tarmac delay,* que se configura en aquellas situaciones en la que el pasajero permanece dentro de la aeronave mientras ésta continúa en tierra.

El nuevo artículo 6 bis regula el tratamiento específico de la permanencia prolongada de pasajeros a bordo de una aeronave en tierra, contemplando ciertas condiciones de atención durante esa situación, en especial en materia de necesidades básicas, y prevé el desembarque una vez alcanzado el tiempo establecido en la norma.

Aquí la novedad está dada en identificar este retraso en plataforma como una situación con obligaciones propias, diferenciadas de las consecuencias generales que ocasiona el retraso del vuelo.

Definido en el artículo 2 apartado y) como la permanencia en tierra superior a 30 minutos entre el cierre de puertas y el despegue, la norma exige a la aerolínea proporcionar información periódica, y en lo posible actualizada en tiempo real, y garantizar climatización adecuada (sea calefacción o refrigeración), acceso gratuito a los baños a bordo, suministro gratuito de agua potable, y el derecho inderogable al desembarque cuando el retraso alcance las dos horas en algún aeropuerto de la UE, en cuyo caso la aeronave debe dirigirse a la puerta o punto de desembarque, y solo se podrá prolongar la permanencia por motivos de seguridad, control de tráfico aéreo o migratorios[23].

(ii) Auto provisión del transporte alternativo

Este derecho al transporte alternativo ya integraba el plexo normativo del Reglamento 261/2004, sin embargo, la innovación la encontramos en establecer las condiciones bajo las cuales el pasajero puede procurarse una solución de transporte por su cuenta cuando el transportista no le ofrece en tiempo y forma una alternativa satisfactoria.

Aquí se ha modificado el artículo 8, previendo límites para el reembolso de los gastos necesarios y razonables, regulando la facultad del pasajero destinada a hacer efectivo un

[23] Reglamento (CE) n.º 261/2004, nuevo art. 6 bis, introducido por el Reglamento (UE) 2026/2202; véase también considerando 23.

derecho de recupero de gastos, pero no la creación del derecho de reencaminamiento como tal.

Ante algún caso de incidencia prevista bajo el Reglamento, el pasajero podrá optar, sin costo alguno, entre el reembolso, la continuación del viaje mediante transporte alternativo lo antes posible o un transporte alternativo en una fecha posterior que le resulte conveniente, sujeto en su caso a disponibilidad, y esta obligación del transportista no queda limitada a sus propios vuelos, ya que está previsto expresamente la posibilidad de utilizar una ruta diferente, aeropuertos alternativos, servicios de otro transportista e incluso, si es apropiado por la distancia, otro medio de transporte (artículo 8.2).

Esta facultad del pasajero de organizar su propio transporte ante la falta de una alternativa ofrecida por el transportista dentro de las tres horas, queda sujeta a un reembolso con el límite máximo del 400 % del precio total del billete (artículo 8.3).

(iii) Vales y modalidades de reembolso

Otra de las incorporaciones de la reforma está dada en la inclusión de la regulación de "vales" prevista en el artículo 8 bis, en la que se establece las condiciones para su utilización como alternativa a los reembolsos monetarios, siempre y cuando haya un consentimiento expreso del pasajero y a las condiciones de validez y restitución de los importes no utilizados.

Esta figura resulta relevante ya que si bien el derecho al reembolso ya existía, el nuevo texto incorpora reglas sobre el instrumento para satisfacer ese reembolso, habiéndose presentado como respuesta al uso abusivo, y muchas veces no consentido, de vales en situaciones pasadas.

Por ello, el nuevo plexo normativo prevé que el pasajero no estará obligado a aceptar un vale en lugar de un pago, y que la aceptación solo será válida si dicho pasajero da su consentimiento expreso en un soporte duradero, al mismo tiempo de establecer que si el vale no se ha canjeado o se ha canjeado parcialmente al final de su período de validez, el transportista aéreo reembolsará automáticamente la totalidad del saldo restante en el mismo en un plazo de siete días naturales (ver artículos 8 bis y considerando 15 del Reglamento).

El periodo máximo de validez de este documento será de doce meses, prorrogables una sola vez por un máximo de otros doce meses, siempre previa conformidad del pasajero. Se ha previsto también que estos vales sean canjeables por otros servicios del transportista.

(iv) Equipaje de cabina, accesorio personal. Nuevas reglas sobre equipaje

Dentro del artículo 11 bis nos encontramos en que el nuevo Reglamento incorpora reglas sobre el reconocimiento del "accesorio personal", el "equipaje de mano" y determinadas condiciones de transporte, y a su vez la protección del pasajero frente a las exigencias vinculadas con la presentación impresa de tarjetas de embarque emitidas por medios digitales.

De esta manera se ha garantizado el derecho a transportar "sin costo", en cabina, un accesorio personal con dimensiones máximas de 40x30x15 cm, o que pueda caber debajo del asiento.

Asimismo, la norma introduce una regla de transparencia del comercio aéreo estableciendo que cuando se ofrezcan tarifas aéreas deberá publicarse, antes de iniciarse el proceso de reserva, una tarifa que incluya una pieza de equipaje de mano; lo cual no impide que los transportistas o intermediarios puedan ofrecer otras alternativas comerciales diferenciadas para aquellos pasajeros que opten por viajar sin dicho equipaje.

Por otra parte, el Reglamento incluye supuestos en los que por si ciertas razones (como ser seguridad, capacidad de cabina, cambio de equipo) se impida transportar en cabina el accesorio personal o la pieza de equipaje de mano, el transportista podrá disponer su transporte en bodega, pero no podrá imponer al pasajero ningún cargo adicional por ello.

Por su parte, el nuevo artículo 6 ter del Reglamento (CE) 2027/97 exige a los transportistas e intermediarios el deber de informar en forma clara, en formato accesible y desde el momento de la propia reserva, las dimensiones y peso máximo permitidos para el equipaje de cabina y para el facturado, así como también las restricciones al número de piezas, condiciones para el transporte de bienes frágiles, valiosos y en su caso los eventuales cargos adicionales.

Este deber de información se incorpora así al Reglamento (CE) 2027/97 y complementa las reglas sobre equipaje de cabina antes referidas.

En definitiva, la incorporación de esta regulación tiene como fin que todas las condiciones relativas a equipajes y los eventuales costos adicionales que pudiere haber, sean conocidas por el pasajero desde el primer momento de la contratación permitiendo elegir su opción más conveniente.

(v) Transporte de instrumentos musicales

Una regulación a mencionar es el nuevo artículo 6 quater del Reglamento 2027/97 que incorpora reglas para el transporte de instrumentos musicales, ya que

conforme a ella los instrumentos podrán ser transportados en la cabina siempre que los mismos puedan ser almacenados de manera segura en compartimiento adecuado o debajo de un asiento, bajo condición que se respeten las normas de seguridad del vuelo.

Se establece además que cuando las dimensiones del instrumento impidan su transporte seguro en esos espacios, el transportista podrá exigir el pago de una segunda tarifa la cual quedará excluida de determinados impuestos y tasas (Reglamento (CE) 1008/2008) para transportarlo en un asiento adicional, el cual deberá encontrarse junto al pasajero y el instrumento deberá ubicarse en el asiento de la ventanilla.

Asimismo, a solicitud del pasajero, y si existe disponibilidad, se contempla la posibilidad de transportar el instrumento en zona calefaccionada de bodega, sujeto a condiciones de seguridad, disponibilidad de espacio y configuración técnica de la aeronave.

(vi) Reclamos por pérdida, retraso o daño del equipaje

La modificación al Reglamento 2027/97 incorpora un mecanismo para facilitar las reclamaciones por pérdida, retraso o daño del equipaje.

El nuevo texto establece que la fecha de presentación del formulario será tomada como fecha de reclamo a los efectos del art. 31.2 y 31.3 del Convenio de Montreal de 1999, siendo ello un claro ejemplo que el Reglamento 2026/2202 no desplaza al sistema del convenio internacional, sino que por el contrario introduce mecanismos con el objeto de facilitar su aplicación.

Nuevamente encontramos como eje central el deber de información clara que pesa sobre los transportistas a la hora de hacer saber los procedimientos aplicables y poner a disposición de los pasajeros formularios que permitan efectuar una inmediata reclamación, sea por medios digitales o soporte físico.

(vii) Flexibilización sobre determinadas condiciones contractuales y prácticas comerciales

Entre las incorporaciones que lleva adelante el Reglamento 2026/2202 encontramos ciertas disposiciones que inciden sobre las condiciones de ejecución del contrato de transporte y limitan la posibilidad de imponer al pasajero ciertas restricciones contractuales o consecuencias económicas. La idea es resaltar algunas de ellas.

En este orden de ideas, en el nuevo artículo 4 apartado 5 encontramos la incorporación de una regla con relación a la práctica de “no show”, a partir de la cual se establece que no podrá denegarse el embarque, ni cobrarse tasa alguna al pasajero por el viaje de vuelta (incluido aquel integrado por vuelos de conexión) por el solo hecho de no haber realizado el viaje de ida comprendido en el mismo contrato de transporte.

Esta solución encuentra su fundamento en el considerando 13 del Reglamento el cual identifica ambas prácticas e impone la necesidad de impedirlas.

Por otra parte, el nuevo artículo 12 bis trata el tema de la corrección de nombres de los pasajeros, y regula un procedimiento en estos casos. Atento a ello, cuando la solicitud de enmienda o cambio de nombre sea presentada a más tardar cuarenta y ocho horas antes de la salida prevista, el transportista deberá corregir todo error ortográfico o actualizar el nombre en aquellos casos que dicha modificación responda a un cambio administrativo, estableciéndose que dichas correcciones o actualizaciones deberán ser realizada en forma gratuita al menos una vez, y no podrá constituir motivo de denegación de embarque.

Sin embargo, la propia norma limita su alcance estableciendo que estas modificaciones no pueden bajo ningún concepto implicar la transferencia del billete a otra persona, quedando así bien diferenciado la mera corrección de los datos identificatorios de un pasajero con una modificación del sujeto del contrato de transporte.

Por último, el artículo 11 ter incorpora ciertas reglas respecto de las tarjetas de embarque electrónicas, estableciendo que el pasajero no podrá sufrir una denegación de embarque por utilizar una versión propia, claramente impresa y legible de una tarjeta de embarque que se haya expedido digitalmente, ni por no haber abonado una tasa adicional vinculada a su utilización, garantizándose de esta manera el derecho de embarque del pasajero.

Estas tres disposiciones traídas a comentario, presentan como elemento común la incorporación de límites normativos específicos a determinadas prácticas vinculadas con la utilización de billete de pasajes y el acceso al transporte, procurando que determinadas formalidades o la propia conducta del pasajero, como es el caso de falta de utilización del trayecto de ida, un error en el nombre o la modalidad de tarjeta de embarque, no ocasionen consecuencias excluidas expresamente en el Reglamento.

(viii) Compensaciones. Procedimientos de reclamación e información individualizada

La reforma ha conservado la estructura de compensaciones económicas del artículo 7 apartado 1, manteniendo la escala para la cuantificación en caso de denegación de embarque, cancelaciones, gran retraso a la llegada o pérdida de conexión: (i) 250 EUR para viajes de 1500 kms. o menos, (ii) 400 EUR para viajes intracomunitarios de más de 1500 kms. y para todos los demás viajes de entre 1500 y 3500 kms, (iii) y 600 EUR para todos los demás viajes no comprendidos en las categorías anteriores.

Sin embargo, el Reglamento extiende y reformula ciertas reducciones en los apartados 2 y 3 del referido artículo 7, estableciendo que la compensación de 600 EUR podrá reducirse en un 50% si el retraso a la llegada no supera las cuatro horas.

Al mismo tiempo, en casos de reencaminar a los pasajeros por cancelaciones donde la salida se adelante respecto al horario programado, la compensación se reducirá en un 50% si la salida se adelante menos de dos horas, y en un 25% si se adelanta menos de tres horas, siempre que el pasajero embarque en dicho vuelo.

Se advierte que esta reducción del 50% no es en todo su alcance novedosa, ya que el texto originario del artículo 7.2.[24] ya admitía esta reducción cuando el transporte alternativo permitía llegar a destino final dentro de determinados márgenes horarios, pero la novedad la encontramos en que se ha incorporado a los supuestos de gran retraso, siendo ello una recepción económica de la doctrina sentada en *Sturgeon*.

Por otra parte, se advierte que el Reglamento 261/2004 ya reconocía importantes derechos, pero el nuevo régimen ha avanzado hacia un mayor grado de procedimientos para la tutela de los derechos del pasajero fijando plazos no solo para reclamar sino también para que los transportistas respondan y cumplan determinadas prestaciones.

En tal sentido, el nuevo artículo 15 bis impone a los transportistas aéreos, y a los intermediarios también, la obligación de establecer mecanismos de tramitación de reclamaciones fácilmente identificables y accesibles digitalmente.

Conforme a ello, la Reglamentación impone además un plazo temporal para que el pasajero lleve adelante el ejercicio de su reclamo, el cual se ha establecido en un plazo de doce meses a contar desde la fecha en que se efectuó o debía efectuarse el vuelo, o dentro de los tres meses posteriores a la solicitud formal de compensación, cuando esta fecha sea posterior.

Conforme el procedimiento instaurado en la norma, la transportadora debe acusar recibo de dicho reclamo dentro del plazo de siete días laborales y deberá brindar una respuesta motivada dentro de un mes de dicha recepción, estableciendo que en casos debidamente justificados que impidan resolver la cuestión dentro de ese término podrá comunicarse al

[24] Reglamento 261/2004. Articulo 7.2: En caso de que, con arreglo al artículo 8, 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 respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado: a) que no sea superior a dos horas, para todos los vuelos de 1500 kilómetros o menos, o b) que no sea superior a tres horas, para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 kilómetros, o c) que no sea superior a cuatro horas, para todos los vuelos no comprendidos en a) o en b), el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá reducir en un 50 % la compensación prevista en el apartado 1.

pasajero que la respuesta definitiva será proporcionada como máximo dentro de los dos meses siguientes a la recepción de cada reclamación.

El régimen se complementa con otros plazos determinados distribuidos a lo largo del Reglamento, como los casos de la solicitud de compensación económica la cual deberá formularse dentro de los nueve meses desde la fecha real de salida del vuelo, estableciéndose que el transportista deberá responder en un plazo de treinta días corridos siguientes a su recepción.

Por otra parte, en materia de reembolso de billetes, el artículo 8 establece que, en los supuestos allí previstos, dicho reembolso deberá efectuarse en un plazo de siete días corridos desde la decisión adoptada por el pasajero, previéndose que en caso que el pasajero hubiera debido organizar por sus propios medios un transporte alternativo, ante algún incumplimiento del transportista, el reembolso correspondiente a dichos gastos deberá efectuarse dentro de los catorce días corridos, plazo que puede ser extendido a treinta días en aquellos supuestos que se vinculen con la activación de determinados procedimientos de contingencia.

A todo ello se suma el plazo previsto en el artículo 12 bis para que el pasajero pueda solicitar cualquier corrección gratuita en el nombre del pasajero, el cual se ha fijado en una antelación mínima de cuarenta y ocho horas a la salida del vuelo.

De esta forma vemos que la reforma introduce un régimen de procedimientos más definidos para el marco de protección de los derechos del pasajero, y un plazo dentro del cual el transportista debe adoptar una decisión o efectuar la prestación correspondiente.

La nueva normativa coloca sobre los transportistas e intermediarios la carga de probar que han proporcionado al pasajero debida información, documentación y comunicaciones.

Todo este sistema de reclamación directa ante los transportistas debe distinguirse a todo evento de los propios mecanismos de resolución extrajudicial de litigios, tal como el propio texto de la norma lo ha referido.

En efecto, el artículo 16 bis contempla esta etapa extrajudicial dentro del sistema de protección de los derechos del pasajero, y preserva asimismo la posibilidad de interponer acciones ante los órganos jurisdiccionales competentes. Como expresa el propio considerando 38, la vía de resolución extrajudicial de litigios no limita ni menoscaba el derecho fundamental de acceso a la justicia, ya reconocido en el artículo 47 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

De lo expuesto, surge que el Reglamento establece distintos niveles de tutela, entre los que podemos encontrar una primera instancia de reclamación directa ante el transportista o el intermediario, mecanismos de resolución extrajudicial y finalmente el acceso a la justicia.

(ix) Obligaciones aeroportuarias de contingencias

Esta regulación quizá sea una de las innovaciones más representativas de la reforma, en la cual se busca distribuir equitativamente las cargas operativas entre todos los actores de la aviación civil, y los aeropuertos no son ajenos a ello ya que adquieren una participación muy significativa en las operaciones aéreas.

El artículo 10 bis incorpora obligaciones para las entidades gestoras de aeropuertos ante situaciones o sucesos de afectación masiva de las operaciones, contemplando supuestos en los que múltiples cancelaciones, retrasos o combinación de ambos ocasionen que un número considerable de pasajeros queden afectados en un aeropuerto.

Atento ello, la nueva reglamentación incorpora mecanismos previos de coordinación entre los distintos sujetos que intervienen en la actividad aeroportuaria, para así garantizar debida información y asistencia a los pasajeros, con el objeto de reducir sus tiempos de espera y evitar en la medida de lo posible las dificultades derivadas de esas contingencias.

De acuerdo a ello, se establece que en los aeropuertos de la UE que hayan registrado un tráfico anual superior a cuatro millones de pasajeros durante tres años consecutivos, la entidad gestora deberá elaborar y coordinar, junto con las aerolíneas y los prestadores de servicios aeroportuarios esenciales, y los agentes de asistencia en tierra (*handling*), un "plan de contingencia aeroportuario".

Como se ve la elaboración de dicho plan no es solo una actuación del gestor aeroportuario, sino que se hace necesario la participación de todos los proveedores de servicios en el aeropuerto, incluyendo a quienes prestan asistencia especial a personas con discapacidad o movilidad reducida. Incluso, en caso que corresponda, se deberá dar participación a las autoridades competentes.

La importancia de esta figura la encontramos en que incorpora al régimen de protección del pasajero una dimensión específicamente en el ámbito aeroportuario, de forma tal que las grandes afectaciones a los pasajeros dejan de encontrarse estructurada en forma exclusiva en el ámbito de las obligaciones del transportador aéreo, para pasar a comprender también un deber de organización y coordinación del sistema aeroportuario.

El plan de contingencia opera de esta forma como un mecanismo de coordinación ante las afectaciones y disrupciones de carácter colectivo, quedando las obligaciones de

asistencia, reembolso, transporte alternativo y en su caso compensaciones, sujetas a las disposiciones del Reglamento 2026/2202 y a cargo del operador aéreo.

(x) Pasajeros con necesidades especiales. Equipos de movilidad y perros de asistencia

Otro de los puntos de la reforma lo encontramos en los aspectos relevantes de la protección de determinados pasajeros que, por sus condiciones particulares, requieren una asistencia específica durante el transporte.

Bajo la categoría de "pasajeros con necesidades específicas" el artículo 11 establece condiciones de protección para personas con discapacidad, personas con movilidad reducida, mujeres embarazadas, lactantes, menores no acompañados y personas que requieran asistencia médica específica formulada sobre la base de una autorización médica previa. Entre ellas podemos encontrar la posibilidad de que las personas que los acompañan sean ubicadas, sin cargo adicional, en asientos contiguos, así como la prioridad de embarque, y ciertas reglas sobre el transporte de cochecitos para lactantes y niños.

La protección establecida en este plexo normativo se entiende vigente a las personas con discapacidad o movilidad reducida en el Reglamento (CE) 1107/2006, instrumentándose de este modo un régimen complementario entre ambos instrumentos legales.

Al igual que en otros casos el Reglamento establece el debido deber de información hacia los pasajeros, el cual deberá suministrarse en forma accesible y clara.

Asimismo, cuando corresponda proporcionar ya sea transporte alternativo o asistencia como consecuencia de alguna incidencia, el transportista deberá prestar atención a las necesidades particulares de estos pasajeros, así como en su caso a las personas o perros de asistencia reconocidos que los acompañen, brindando dicha atención con la mayor rapidez posible.

Esta protección adquiere mayor relevancia cuando se trate de prestar alojamiento, ya que el artículo 9 permite limitar a un máximo de tres noches la obligación del transportista para brindar dicho alojamiento, sin embargo, por aplicación del artículo 11 apartado 10 esa limitación temporal no es aplicable a los pasajeros con necesidades específicas comprendidos en el referido artículo 11 apartado 3, ni a las personas o perros de asistencia que lo acompañen.

Por otra parte, el nuevo régimen también recepta las consecuencias derivadas del incumplimiento de las obligaciones de asistencia aeroportuaria, previendo que cuando la entidad gestora del aeropuerto incumpla las obligaciones que le corresponden bajo el

Reglamento (CE) 1107/2006 y, como consecuencia de ello una persona con discapacidad o movilidad reducida pierda su vuelo, el transportista aéreo deberá proporcionar la compensación, el transporte alternativo y la asistencia prevista en los artículos 7, 8 y 9, sin perjuicio del derecho del transportador a luego obtener del gestor aeroportuario el reembolso de los costos que tuvo que soportar.

El Reglamento 2026/2202 complementa la protección de estos pasajeros mediante una modificación sobre el Reglamento (CE) 2027/97 en materia de responsabilidad por el transporte de equipos de movilidad facturados y perros de asistencia. En efecto, el nuevo artículo 6 bis establece que los transportistas de la UE deberán informar a las personas con discapacidad o movilidad reducida sus derechos y ofrecerles sin cargo alguno adicional y en forma accesible la posibilidad de efectuar la declaración especial prevista en el artículo 22, apartado 2 del Convenio de Montreal de 1999 con respecto del valor de sus equipos de movilidad o perros de asistencia. De esta forma, en caso de destrucción, pérdida o retraso del equipo de movilidad facturado, así como muerte o lesión del perro de asistencia, la responsabilidad del transportista podrá alcanzar el importe declarado por el pasajero, salvo que el operador aéreo demuestre que la suma reclamada excede el interés real de la persona.

Además, se incorpora como una protección de carácter inmediato, y ante algunos de los acontecimientos mencionados, que el transportista deberá realizar rápidamente todos sus esfuerzos razonables para proporcionar el reemplazo temporal del equipo de movilidad o una solución temporal respecto del perro de asistencia, pudiendo el pasajero conservar en forma gratuita ese reemplazo hasta que se le abone la indemnización correspondiente.

Esta regulación articula el régimen europeo con el mecanismo de declaración especial de interés o valor previsto en el Convenio de Montreal, pero eliminando el costo adicional que normalmente puede acompañar a dicha declaración, estableciendo además obligaciones inmediatas ante la indisponibilidad del equipo de movilidad.

3. Consideraciones finales:

El presente análisis permite inferir que las reformas introducidas por el Reglamento (UE) 2026/2202 no han alterado los principios y fundamento normativos sobre los que se impulsó el Reglamento (CE) 261/2004, sino que representa una nueva etapa en la construcción del régimen europeo de protección de los pasajeros aéreos, ampliando e incorporando numerosos criterios desarrollados por el TJUE y estableciendo nuevos figuras e institutos de protección.

El propio legislador en el considerando 2 del Reglamento ha ratificado que el objetivo es garantizar la protección de los pasajeros, teniendo en cuenta los requisitos de protección de los consumidores amparados en el artículo 38 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Union Europea, en particular en lo que respecta a los derechos de información, transparencia contractual, equilibrio entre las partes del contrato de transporte aéreo, acceso a mecanismos de reclamos y acceso a la justicia.

Se observa además que, la protección de derechos deja de aplicarse como una relación exclusivamente bilateral entre pasajero y transportista, y pasa a incorporar obligaciones en la figura de intermediarios y las entidades gestoras de aeropuertos, así como la instauración de planes de contingencias previstos en el artículo 10 bis el cual incorpora una nueva protección frente a disrupciones masivas que afecten vuelos.

Además, se instaura la presencia de plazos de respuesta, reembolsos automáticos, régimen de vales, carga de la prueba de información sobre el transportista y el intermediario, y procesos de reclamación que van desde la reclamación directa, a la instancia de resolución extrajudicial y el acceso a la justicia.

Desde la materia del Derecho Aeronáutico se destaca que el legislador europeo ha optado por llevar adelante y hacer efectiva esa protección del pasajero no recurriendo a la legislación y principios generales del derecho de los consumidores en general, ni se ha remitido a tutelar a los pasajeros bajo los principios generales del derecho común, sino que ha mantenido en su reforma el desarrollo y ampliación de estos derechos mediante la modificación de normas específicas del transporte aéreo, como los son los Reglamentos (CE) 261/2004 y 2027/97, perfeccionando así un régimen “especial” de fuente aeronáutica, el cual contiene sus propios sujetos, elementos, principios, conceptos y procedimientos.

Del texto del Reglamento se advierte que en su caso la protección del pasajero como consumidor y la autonomía del derecho aeronáutico no serían conceptos contrapuestos, sino que por el contrario esos principios generales de tutela de los consumidores encuentran en la normativa especial aeronáutica un propio ámbito de recepción y marco de aplicación, adecuado a las particulares jurídicas, técnicas y operativas de la aviación aerocomercial internacional y de la propia Union Europea.

Desde la mirada de derecho internacional ello adquiere una relevancia especial, atento que el transporte aéreo está sujeto a un sistema normativo que se enmarca por la coexistencia de instrumentos convencionales internacionales y normas nacionales, cuya interacción exige conservar el mayor grado de uniformidad de las soluciones jurídicas, en

donde encontramos que el régimen aeronáutico opera como ley especial que recibe e introduce ciertos principios de protección instaurados en el derecho consumo, adaptándolos no solo a las particularidades jurídicas, sino técnicas y de seguridad operacional de los servicios del transporte aéreo, y los convierte en reglas y normas precisas de aplicación en la actividad aeronáutica.

Todo ello adquiere relevancia cuando lo enmarcamos en el propio derecho internacional aeronáutico, en donde nos encontramos ante una actividad regida por un sistema convencional como es el Convenio de Montreal de 1999, elaborado bajo un precepto legal de uniformidad, en el cual su propio articulo 29[25] nos establece la exclusividad de sus condiciones y los límites para las acciones de daños.

El legislador europeo ha instaurado así un régimen especial, autónomo y uniforme, en el cual se reconocen derechos propios de la actividad, incorpora conceptos, estandariza prestaciones y deberes de asistencia, introduce procedimientos específicos, y todo ello coordinándolo con el sistema convencional aeronáutico internacional.

De esta manera, el Reglamento (UE) 2026/2202 confirma la “autonomía” e “integridad” que el derecho aeronáutico ha sostenido y conservado desde sus orígenes. Lejos de constituir un obstáculo para la protección de los pasajeros, usuarios de los servicios de transporte aéreo, ambos caracteres de esta disciplina permiten construir un verdadero marco jurídico especial en el cual se permite conciliar la tutela de los derechos del pasajero con las propias particularidades de una actividad aerocomercial esencialmente dinámica, internacional, técnica y reglamentada.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, noviembre de 2026

[25] Convenio de Montreal 1999: Artículo 29. Fundamento de las reclamaciones: *En el transporte de pasajeros, de equipaje y de carga toda acción de indemnización de daños, sea que se funde en el presente Convenio, en un contrato o en un acto ilícito, sea en cualquier otra causa, solamente podrá iniciarse con sujeción a condiciones y límites de responsabilidad como los previstos en el presente Convenio, sin que ello afecte la cuestión de las personas que puedan iniciar las acciones y cuáles son sus respectivos derechos. En ninguna de esas acciones se otorgará una indemnización punitiva, ejemplar o de cualquier naturaleza que no sea compensatoria.*