

Elevada al TJUE una cuestión prejudicial para aclarar quién paga las indemnizaciones a los pasajeros en caso de incidencias en un vuelo: ¿el que lo opera o el que lo vende?

## Compré un billete de Iberia, pero volé con Air Nostrum: ¿a quién debo reclamar?

**Madrid, 23 de julio de 2019** – El Juzgado de lo Mercantil nº 3 de Valencia ha elevado una cuestión prejudicial al TJUE a partir de un procedimiento iniciado por [reclamador.es](http://reclamador.es), compañía online de servicios legales, contra Air Nostrum. En esta cuestión prejudicial, se plantean distintos interrogantes, relacionados, en todos los casos, con **vuelos expedidos por una determinada compañía aérea pero que, sin embargo, son operados por una aerolínea distinta.**

Precisamente, esta cuestión prejudicial tiene su inicio en el caso de un cliente de la compañía de reclamaciones, quien adquirió un billete de avión con Iberia para realizar un viaje con escalas hasta Chicago, con el itinerario Alicante-Madrid y Madrid-Chicago.

Sin embargo, en el primer trayecto, que fue operado por Air Nostrum y no por el vendedor del vuelo, sufrió un retraso leve –de apenas treinta minutos–, provocando así la pérdida de la segunda conexión: Madrid-Chicago.

En este sentido, lo que se intenta aclarar con esta cuestión prejudicial es quién es el responsable de pagar las indemnizaciones derivadas de un retraso o cancelación cuando intervienen en el vuelo distintas aerolíneas: la que vende el billete, y la que opera. También, si es posible reclamar la pérdida de una conexión –entre vuelos operados por distintas compañías aéreas, pero vendidas por la misma aerolínea– cuando éste se produce por un retraso leve en el primer tramo del itinerario.

Así, en el auto se plantea:

**En primer lugar:** *¿Se puede entender comprendido en el concepto de "transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo" a una sociedad que tiene por objeto social el transporte aéreo de pasajeros y que vende el billete pero que no opera el vuelo, esto es, que no lo realiza efectivamente?*

**En segundo lugar:** *En caso de respuesta negativa a la anterior, ¿existe el derecho de compensación a favor de los pasajeros del artículo 7 del Reglamento 261/2004 en el caso de que el vuelo esté dividido en varios tramos y, como consecuencia de un retraso leve (inferior a tres horas) en uno de los tramos, se produzca un gran retraso (superior a las tres horas) en el destino final por haberse perdido una conexión?*

**En tercer lugar:** *En caso de que la respuesta a la cuestión anterior sea afirmativa, si los transportistas encargados de efectuar los diferentes tramos son distintos, ¿está obligado a pagar la compensación económica del artículo 7 del Reglamento 261/2004 el transportista encargado de efectuar el vuelo en cuyo tramo se produjo un retraso leve (inferior a tres horas) pero causó la pérdida de la conexión y, por ello, un gran retraso (superior a tres horas) en el destino final?*

Ante esta situación, desde reclamador.es consideran la necesidad de despejar estos interrogantes en favor de los derechos de los consumidores. Para, no solo ayudarlos a reclamar sus derechos, sino también orientarlos a la hora de saber quién es el responsable de hacer frente al pago de sus indemnizaciones. También, de cara a las aerolíneas, resulta interesante aclarar estos supuestos para zanjar la falta de seguridad jurídica y dejar claro hasta dónde llega la responsabilidad de cada una. Con todo, reclamador.es continúa destacándose en la defensa de los pasajeros aéreos, pues ya son dos las cuestiones prejudiciales que tiene pendientes de resolución ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, cuyas resoluciones serán aplicables a todos los ciudadanos comunitarios.

## Sobre reclamador.es

*reclamador.es es una compañía online de servicios legales creada en 2012 por el emprendedor Pablo Rabanal con el objetivo de utilizar la tecnología para defender los derechos de las personas frente a las empresas y la Administración de manera sencilla y transparente. Con 60.000 casos resueltos y 40 millones de euros de indemnizaciones conseguidos hasta el momento, trabaja con una tasa de éxito del 98% y bajo un modelo No Win, No Fee, es decir, solo cobra si gana. La compañía ofrece todos sus servicios online y ha gestionado ya 266.000 reclamaciones con 180 millones de euros reclamados. Cuenta con más de 100 profesionales que integran un sólido equipo de desarrolladores y abogados en toda España. Tiene en su accionariado a la red de inversores Faraday, a Martin Varsavsky (VAS Ventures), al fondo Cabiedes & Partners, y relevantes inversores del mundo online como Francois Derbaix (fundador de Toprural), Yago Arbeloa (presidente de la AIEI), Carlos Blanco (ITnet) o Making Ideas Business (xISDI Venture Club), entre otros. Cuenta con financiación de ENISA y EMPRENDETUR (Ministerio de Economía, Industria y Competitividad). reclamador.es se encuentra entre las 250 empresas que más rápido crecen en Europa, según el ranking FT1000 (Europe's Fastest Growing Companies 2019), del diario Financial Times elaborado junto a Statista. La compañía se proclamó ganadora en South Summit 2017 como mejor servicio de la categoría B2C entre miles de compañías europeas. Desde 2018 es miembro fundador de [APRA](#) y también forma parte del capítulo español de [European Legal Tech Association \(ELTA\)](#). reclamador.es ganó el concurso de startups Seedrocket 2012 cuando inició su actividad.*

## Para más información:

Cristina Naveda / Alicia Riaño / Flavia Bertolini

[comunicacion@reclamador.es](mailto:comunicacion@reclamador.es)

<https://www.reclamador.es/prensa/>

917 374 699 / 633 120 224