

ANÁLISIS DE LA ORDEN TMA/201/2022 POR LA QUE SE REGULA EL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS DE LOS USUARIOS DE TRANSPORTE AÉREO ANTE LA AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA

El 18 de marzo de 2022 entró en vigor la **Orden TMA/201/2022 del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana** que regula el procedimiento de resolución alternativa de litigios de los usuarios de transporte aéreo ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) sobre los derechos reconocidos en el ámbito de la Unión Europea, sobre la aplicación del Reglamento (CE) n.º 261/2004 de 11 de febrero de 2004 en materia de compensación y asistencia en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso, y Reglamento (CE) n.º 1107/2006 de 5 de julio de 2006 sobre derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida. Con ello, se pretende garantizar el acceso de los pasajeros a una entidad para la resolución alternativa de los litigios en esta materia, para resolver sus reclamaciones, al tiempo que fortalece su protección al asegurar el cumplimiento de las decisiones que se adopten. Reforzando la aplicación de los principios de independencia, imparcialidad, transparencia y eficacia.

### Ámbito de aplicación

*“Este procedimiento es aplicable a los conflictos de todos los usuarios del transporte aéreo, aunque no tengan la condición de consumidores,*

*en adelante pasajeros, con las compañías aéreas que los transporten, estén establecidas o no en la Unión Europea (UE). Por aplicación del:*

*a) Reglamento (CE) n.º 261/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004, cuando:*

*1.º Los pasajeros partan de un aeropuerto situado en territorio español, o,*

*2.º Los pasajeros partan de un aeropuerto situado en un país que no sea miembro de la Unión Europea, con destino a otro situado en territorio español, a menos que disfruten de beneficios o compensación y de asistencia en ese país no perteneciente a la Unión Europea, cuando la compañía aérea operadora sea una compañía aérea comunitaria.*

*b) Reglamento (CE) n.º 1107/2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, cuando:*

*1.º Las personas con discapacidad o movilidad reducida que utilicen o pretendan utilizar vuelos comerciales de pasajeros que salgan de los aeropuertos situados en territorio*

*español, lleguen a estos aeropuertos o transiten por ellos; o*

*2.º Los pasajeros que salgan de un aeropuerto situado en país no perteneciente a la Unión Europea lo hagan con destino a otro aeropuerto situado en territorio español, si la compañía aérea operadora es comunitaria.”*

### **Reclamación previa ante la compañía aérea**

Con carácter previo al procedimiento de resolución alternativa de litigios, el pasajero deberá presentar una reclamación previa ante la compañía aérea, aportando para ello los documentos que considere oportunos para hacer valer sus derechos.

La aerolínea, estará obligada a acusar recibo de su presentación y a dar respuesta a la misma, en el plazo máximo de un mes desde su presentación.

### **Procedimiento de resolución alternativa de litigios**

Tras dicho trámite, el pasajero podrá presentar su reclamación ante la AESA, a través del formulario que al efecto adopte indicando:

*“a) Nombre y apellidos del pasajero y, en su caso, de la persona que lo represente.*

*b) Identificación del medio electrónico, o en su defecto, domicilio postal en el que desea que se practique la notificación.*

*c) Hechos, razones y petición en que se concrete, con toda claridad, la reclamación, incluyendo la fecha y número del vuelo.*

*d) Lugar y fecha.*

*e) Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad, en ambos casos, por cualquiera de los sistemas de firma reconocidos por la normativa vigente.*

*f) Cláusula sobre el consentimiento del pasajero a la consulta a las plataformas de intermediación de datos o sistemas habilitados al efecto, solicitando su aceptación.*

*g) Cláusula sobre el consentimiento del pasajero del traslado de su reclamación al órgano que corresponda, ya sea la entidad de resolución alternativa de litigios notificada o al organismo responsable del cumplimiento de los reglamentos a que se refiere el artículo 2.1, o a ambos, según proceda, para el supuesto de que la competencia para conocer de la reclamación correspondiera a otro Estado miembro.”*

Junto a la reclamación, el pasajero deberá acompañar la siguiente documentación:

*“a) En el caso de solicitudes presentadas en papel, y salvo los pasajeros con DNI o NIE español que consientan la consulta a las plataformas de intermediación de datos o sistemas habilitados al efecto, copia de alguno de los siguientes documentos acreditativos de su identidad:*

*1.º Documento nacional de identidad (DNI);*

*2.º Documento de identidad válido de un Estado miembro de la Unión Europea o Estado integrado en espacio Schengen;*

3.º *Tarjeta de identidad de extranjero (NIE);*

4.º *Permiso de residencia en algunos de los Estados integrados en el espacio Schengen;*

5.º *Carné de conducir expedido en España;*  
o

6.º *Pasaporte del pasajero o documento de viaje válido en vigor.*

b) *Acreditación de la fecha de presentación y contenido de la reclamación previa ante la compañía aérea o gestor aeroportuario, así como, en su caso, de la respuesta a la misma.*

c) *Acreditación de la contratación del servicio sobre cuya ejecución se reclama, entre otros, mediante presentación de copia del contrato de transporte, billete o tarjeta de embarque.*

d) *Poder de representación o autorización, en su caso.*

e) *Cualquier otra documentación que el pasajero considere pertinente.”*

Admitida a trámite la reclamación, se dará audiencia a la compañía aérea, por plazo de veinte días hábiles para formular alegaciones y proponer los medios de prueba pertinentes y oportunos.

Transcurrido dicho plazo, sin que la compañía

aérea haya formulado alegaciones, se le tendrá por decaída en el trámite, continuando la tramitación del procedimiento.

En el caso de que la aerolínea, formule alegaciones, se le dará audiencia al pasajero por un plazo de diez días hábiles, al objeto de presentar las alegaciones y/o documentos que estime pertinentes, teniéndole por decaído en el trámite si no lo hiciera.

La AESA se pronunciará sobre la práctica de las pruebas propuestas por las partes, y podrá acordar, de oficio, la práctica de aquellas pruebas complementarias que considere oportunas.

Tras la práctica de la prueba, la AESA resolverá motivadamente, en el plazo de noventa días naturales contados desde la recepción de la reclamación. Transcurrido dicho plazo sin que se haya notificado la decisión, se entenderá que la reclamación ha sido desestimada.

### **Eficacia de la decisión**

La decisión de la AESA tiene carácter vinculante para la compañía aérea. En este sentido, si la compañía aérea no la hubiere atendido en el plazo de un mes desde la fecha de notificación, el pasajero podrá instar su ejecución ante el juzgado competente. Sin embargo, la misma no es vinculante para el pasajero, el cual podrá ejercer las acciones judiciales oportunas frente a la aerolínea.