

EL PASAJERO AÉREO DISCAPACITADO Y LA NORMATIVA COMUNITARIA. ESPECIAL REFERENCIA AL TURISMO ACCESIBLE

JOSÉ MARÍA BIEDMA FERRER

Profesor Doctor de la UNED en Cádiz

Profesor de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

Universidad de Cádiz

Resumen: La importancia creciente del pasajero aéreo con movilidad reducida o discapacidad es una realidad incontestable. La sociedad, en general, y las compañías aéreas, operadores y entidades de gestión aeroportuarias deben ser conscientes de esta realidad. En este trabajo se analiza la normativa comunitaria aplicable, con especial referencia al Reglamento (CE) 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de julio de 2006, así como la referencia a la normativa española que completa este Reglamento. Partiendo de los problemas no resueltos o de las cuestiones no abordadas por la legislación vigente, se establecen propuestas de mejora y recomendaciones.

Palabras clave: Persona con movilidad reducida, transporte aéreo, accesibilidad, discapacidad, normativa comunitaria, Reglamento (CE) 1107/2006, turismo, propuestas de mejora.

Abstract: The growing importance of the air passenger with reduced mobility or disability is an undeniable reality. Society, in general, airlines, operators and airport management entities should be conscious about this reality. This work is a critical analysis of the applicable Community legislation, with particular attention to Regulation (EC) 1107/2006 of the European Parliament and of the Council of 5 July 2006, as well as the reference to the Spanish legislation that supplements this regulation. Starting with the unsolved problems or issues not dealt by the current legislation, improvement proposals and recommendations are established.

Keywords: Person with reduced mobility, air transport, accessibility, disability, community legislation, Regulation (EC) 1107/ 2006, tourism, improvement proposals.

SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN. II. GLOBALIZACIÓN, COMPAÑÍAS AÉREAS, TURISMO Y DISCAPACIDAD. 1. Las compañías aéreas y el pasajero discapacitado. 2. El incremento del número de pasajeros discapacitados o con movilidad reducida y el turismo accesible. III. APROXIMACIÓN GENERAL A LA NORMATIVA INTERNACIONAL Y EUROPEA ACERCA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. 1. Breve referencia al marco internacional. 2. La discapacidad en el marco de la Unión Europea. IV. LA REGULACIÓN EUROPEA DE LAS PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA O DISCAPACIDAD EN EL TRANSPORTE AÉREO: ESPECIAL REFERENCIA AL REGLAMENTO (CE) 1107/2006. 1. El Reglamento (CE) n° 261/04 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004. 2. 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. 2.1 La denegación de embarque en el transporte aéreo: la prohibición de denegación de embarque para pasajeros discapacitados o con movilidad reducida. 2.1.1 La denegación de embarque al pasajero aéreo en general. 2.1.2 La prohibición de denegación de embarque para el pasajero discapacitado o con movilidad reducida. 2.2. El derecho de las compañías a exigir que la persona discapacitada sea acompañada por otra persona capaz. 2.3 La obligación de transmisión de la información y el derecho de prestación de asistencia. 2.4. Obligaciones genéricas establecidas en el Reglamento. 2.5 La consideración de los productos de apoyo y ayudas técnicas de los pasajeros con discapacidad. 2.6 Condiciones básicas de accesibilidad relativas a las infraestructuras aeroportuarias y condiciones básicas del sistema de información y comunicación. III. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA. IV. BIBLIOGRAFÍA.

I. INTRODUCCIÓN

El incremento del número de personas con discapacidad a nivel mundial es una realidad. Se estima que más de mil millones de personas viven en todo el mundo con algún tipo de discapacidad. De este número de personas, casi 200 millones experimentan dificultades considerables en su funcionamiento.

Las perspectivas de crecimiento de la población con discapacidad son una realidad. Las causas de este crecimiento se pueden resumir en dos: por un lado, el envejecimiento de la población; por otro lado, se observa un aumento de los problemas crónicos de salud que se asocian a la discapacidad. Por tanto, en los próximos años la discapacidad, debido a su aumento, será un motivo de preocupación aún mayor.¹ En España más de cuatro millones de personas presentan discapacidad².

Esta situación debe invitar a la reflexión desde diversos puntos de vista. El trabajo se centra en el caso del transporte aéreo. La pretensión de nuestro análisis tiene varios objetivos: en primer lugar, el análisis crítico de la normativa comunitaria para el pasajero aéreo discapacitado y su reflejo en la normativa española, con una breve referencia a la normativa internacional; en segundo lugar, destacar la importancia que tienen las compañías, operadores aéreos y entidades gestoras aeroportuarias en el cumplimiento de la normativa, concienciación y adaptación a la realidad existente. Ello se debe conectar con el llamado *Turismo accesible*, que ha evolucionado al *Turismo para Todos*; y, en tercer lugar, partiendo de los problemas no resueltos por la legislación comunitaria realizar propuestas de mejora para un colectivo de suma importancia.

¹ Fuente: "World report on disability", elaborado conjuntamente por la Organización Mundial de la Salud y el Banco Mundial, 2011. Puede consultarse en http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/accessible_es.pdf, p. xi.

² Derechos Humanos y Discapacidad. Informe España 2010 (2011), Colección Convención ONU, nº 5, Ediciones Cinca, CERMI, 1ª Ed., p. 9.

II. GLOBALIZACIÓN, COMPAÑÍAS AÉREAS, TURISMO Y DISCAPACIDAD

En el tema que nos ocupa resulta de especial interés el fenómeno de la globalización. La globalización, si bien aporta importantes beneficios, también es cierto que supone efectos indeseados, exclusión social y discriminación. De entre los grupos sociales más discriminados, se encuentran las personas discapacitadas³. En este sentido, el transporte en general, y en especial el transporte aéreo, tiene una especial incidencia en los procesos de globalización.

Pese a que no todo discapacitado viaja por motivos turísticos, el estudio del transporte aéreo conlleva una referencia ineludible al Turismo. La regulación de las condiciones del transporte aéreo influye de manera notable en la cantidad y calidad del turismo realizado por los pasajeros con discapacidad. Ello debe traer como consecuencia la necesidad de que el legislador realice reformas, con el objetivo principal de mejorar el transporte del pasajero aéreo con movilidad reducida o discapacitado.

No obstante, la labor en este campo no sólo es del legislador, las compañías aéreas, los operadores aéreos y entidades gestoras aeroportuarias deben realizar un esfuerzo económico y de adaptación para lograr que la discapacidad no sea un obstáculo para viajar, ya sea con fines turísticos o no. Mientras que las condiciones de la persona con movilidad reducida o discapacitada no se encuentren equiparadas a las de las personas sin discapacidad, la labor de legislador, compañías, operadores aéreos y entidades gestoras aeroportuarias no habrá terminado.

1. Las compañías aéreas y el pasajero discapacitado

Cuando se aborda la cuestión de la actitud de las compañías aéreas ante el pasajero discapacitado no se trata de un asunto baladí. Pese a los notables avances que se han realizado, dicha actitud debe aún cambiar. Ésta debe ser en todo momento proactiva. Ciertamente, el transporte de este tipo de pasajero supone un incremento del coste para las compañías y los operadores aéreos. No obstante, las compañías deben ser conscientes de las cifras manejadas anteriormente de población con minusvalías. La toma de conciencia debe traducirse en la necesidad de invertir constantemente para mejorar las condiciones de transporte de este tipo de viajero.

Desde el punto de vista comercial y turístico, se debe considerar que la mejora en la atención y las condiciones de transporte para los pasajeros supone una oportunidad de negocio. Con el llamado *Turismo Accesible* se genera una ventaja competitiva, debido a que la especialización y diferenciación en cada

³ SANTOS PITA, M. P. y MILLÁN VAZQUEZ, G. (2011), «Globalización y exclusión social. Acciones dirigidas a la integración en el marco de la Unión Europea», *Aposta Revista de Ciencias Sociales*, núm. 50, p. 6, puede consultarse en <http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/genomillan.pdf>.

caso concreto no supone la exclusión del resto de clientes, si no la posibilidad de atender a todos los individuos. Realmente, no nos referimos a nichos de mercado sino de ampliación del segmento turístico⁴.

El nacimiento del Turismo Accesible ha creado una verdadera disciplina de estudio denominada *Turismo Accesible*, entendida como aquélla que persigue suprimir las barreras al turismo realizado por personas con discapacidades. En los últimos años este concepto ha evolucionado hacia lo que se ha venido a denominar *Turismo para Todos*. Este tipo de turismo no se limita a la eliminación de barreras físicas, sino que tiene por finalidad lograr que los entornos turísticos puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona, discapacitada o no⁵.

La sociedad, a nivel general, y las compañías aéreas, en particular, deben reflexionar sobre la necesidad de integrar de la mejor forma posible a este colectivo.

La diversidad de necesidades que presentan los discapacitados debe obligar a que el sector aéreo se adapte a las circunstancias, facilitando las condiciones óptimas para que éstos realicen un viaje cómodo y seguro.

Sin perjuicio de ulterior abundamiento, debemos reconocer que, a nivel europeo, se vienen realizando esfuerzos desde hace unos años para intentar paliar los problemas con que habitualmente se encuentran en el transporte aéreo las personas con movilidad reducida. Son esfuerzos alentadores, por cuanto suponen pasos hacia adelante importantes, pero aún se necesita mejorar mucho y, en algunos casos, son insuficientes⁶.

⁴ FRAIZ BREA, J. A., ALÉN GONZÁLEZ, M.E. y DOMINGUEZ VILLA, T. «La accesibilidad como oportunidad de mercado en el Management de destinos turísticos» *VII Congreso Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Turitec 2008*, p.4, http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec2008/paginas/articulos/actas_turitec_pdf/L10_A09.pdf

⁵ FERNÁNDEZ ALLES, M. T. (2009): «Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico», *Entelequia, Revista Interdisciplinar*, p. 214-215. También puede consultarse, MARCOS PÉREZ, D. y GONZÁLEZ VELASCO, D. J. (2003): «El Turismo accesible» en *Turismo accesible. Hacia un turismo para todos*, núm. 4. Colección Cermi, p. 25. Puede consultarse en <http://antiguo.cermi.es/documentos/descargar/TurismoAccesible.pdf>. Estos autores definen el turismo accesible como aquél que garantiza el uso y disfrute del turismo por las personas que presentan alguna discapacidad física, psíquica o sensorial. La relación entre turismo y accesibilidad arranca de la Declaración de Manila de 27 de septiembre de 1980, en Manila (Filipinas), realizada por la Organización Mundial del Turismo (OMT). Esta declaración reconocía el turismo como un derecho fundamental y vehículo clave para el desarrollo humano y recomendaba a los estados miembros la reglamentación de los servicios turísticos, recalando los aspectos más importantes sobre accesibilidad turística, reconociendo el turismo como un derecho fundamental y elemento clave para el desarrollo humano. Estas recomendaciones quedaron reflejadas en el documento «*Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90*», aprobado en la Asamblea General de Buenos Aires en el año 1990.

⁶ En este sentido, MARAVALL GÓMEZ-ALLENDE, H. (2006): «La protección de los ciudadanos europeos con discapacidad: las políticas sociales de integración y de igualdad de oportunidades», *Revista de Derecho de la Unión Europea*, número 11, p. 20. Este autor considera que «*el panorama español y de la Unión Europea, es de luces y sombras. Sin duda estamos ante un balance con avances muy positivos y con perspectivas muy ambiciosas de integración real, pero que coexiste con*

A nivel nacional, la legislación elaborada es complementaria a la comunitaria.

Por tanto, el legislador, los operadores turísticos, las gestoras aeroportuarias, compañías aéreas y cuantos intervengan en el transporte aéreo de las personas discapacitadas, deben analizar las limitaciones que padecen y el grado de severidad de las mismas, conocer si disponen de ayudas y cuidados, comprender la realidad social en la que se desenvuelven cotidianamente. En definitiva, tomar conciencia de una realidad que tiene cada vez más peso en la sociedad.

2. El incremento del número de pasajeros discapacitados o con movilidad reducida y el turismo accesible

El aumento del número de personas que padecen algún tipo de discapacidad es consecuencia lógica de factores como el envejecimiento poblacional, la siniestralidad laboral y los accidentes de tráfico, que explican por si mismo la importancia que tiene este tema⁷.

Paralelamente, debemos ser conscientes del cambio producido en el transporte aéreo. El viajero con movilidad reducida o discapacitado viaja cada vez más. El mercado debe asumir esta nueva realidad y adaptarse a ella. Nuestro estudio, centrado en las compañías aéreas y las empresas que participan en el sector del transporte aéreo, pretende buscar argumentos convincentes para el aumento de la inversión en medios e instrumentos necesarios para el transporte accesible y cómodo de este tipo de pasajeros.

Se debe tener presente que el transporte se ha convertido en una de las variables fundamentales del desarrollo turístico, condicionando la movilidad de los turistas de origen y la accesibilidad de los destinos demandados⁸.

El pasajero discapacitado debe tener a su disposición los derechos que dispone cualquier pasajero, desde que realiza la reserva con la compañía aérea hasta que llega a su destino. Es preciso extremar el cumplimiento de las obligaciones por

todavía graves déficits, que están soportando las personas con discapacidad y cientos de miles de familiares cuidadores". En el mismo sentido, ALONSO LÓPEZ F. y DINARES QUERA, M. (2006) «El hotel accesible. Guía para diseño, organización y gestión», *Colecciones Manuales y Guías*, serie Servicios Sociales (IMSERO), Madrid. Estos autores consideran que el incremento de este tipo de turismo se debe al envejecimiento de la población, con una natalidad disminuyendo y una esperanza de vida creciente.

⁷ A nivel nacional, ya en 2008 existían 3,85 millones de personas residentes en hogares que afirman tener discapacidad o limitación. Esto supone una tasa del 85,5 por mil. Estos datos se han extraído de la Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y situaciones de Dependencia (EDAD 2008), publicada en la web www.ine.es. También, puede consultarse en <http://www.cermi.es/NR/rdonlyres/9F6E98A1-A3F6-4E82-9240-1553B074C710/29091/PanormicadeladiscapacidadenEspaa.pdf>. A nivel mundial, se calcula en torno a los 500 millones de personas con discapacidad o movilidad reducida, en Europa se puede hablar de más del 10% de la población global europea.

⁸ SEGUI PONS, J. M. y MARTÍNEZ REYNÉS, M. R. (2010) «Movilidad y sostenibilidad en el transporte aéreo: las compañías de bajo coste en los destinos turísticos de España y Baleares», *Revista Transporte y Territorio*, nº 2, Universidad de Buenos Aires p. 69.

parte de todos los agentes que intervienen en el transporte aéreo para proporcionar al pasajero discapacitado seguridad y satisfacción. Pero al mismo tiempo, puede servir a agentes como las compañías aéreas como un elemento diferencial del servicio que presta a los usuarios, respecto de otras compañías. La generación de esta ventaja competitiva es fundamental en una época en la que la crisis afecta a todos las empresas. Además, la actitud responsable y respetuosa hacia este colectivo de la sociedad supone una mejora de su imagen como corporación.

III. APROXIMACIÓN GENERAL A LA NORMATIVA INTERNACIONAL Y EUROPEA ACERCA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

1. Breve referencia al marco internacional

Dado que nuestro estudio se enfoca a la normativa europea del pasajero discapacitado, en este apartado, nuestra pretensión es dar una breve referencia acerca de la evolución de la normativa internacional en el marco de las Naciones Unidas, de la Organización Internacional del Turismo y en el marco de la Unión Europea.

La normativa sobre la discapacidad ha ido evolucionando a lo largo del tiempo. En un principio no se efectuaban referencias a las personas con discapacidad o eran muy escasas. Afortunadamente, esta tendencia ha cambiado.

En el marco de las Naciones Unidas ya en la 85ª reunión plenaria A/RES/48/96 se aprobaron en el año 1993 unas Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con discapacidad.

Posteriormente, la ONU aprobó en el año 2006 la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Esta Convención fue ratificada por España en abril de 2008 y entró en vigor en nuestro Ordenamiento el 3 de mayo de ese mismo año. Interesa destacar el art. 3. f) de la citada Convención, por cuanto establece el principio de accesibilidad universal, quedando igualmente recogido como derecho en el art. 9 de la citada Convención⁹. Como señala BARIFI, la Convención “pretende provocar un cambio social que asegure a todas las personas con discapacidad su plena inclusión en la sociedad, eliminando para ello todas las barreras que impiden su participación activa en la misma”¹⁰.

⁹ La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU del año 2006 establece que “...el propósito de esta Convención es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente. Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

¹⁰ BARIFI, F. J. (2009), «Capacidad jurídica y capacidad de obrar de las personas con discapacidad a la luz de la Convención de la ONU», en Pérez Bueno L.C (Direc.) *Hacia un Derecho de la Discapacidad. Estudio en Homenaje al Profesor Rafael de Lorenzo*, Ed. Thomson Reuters, Aranzadi, Pamplona, p. 353.

Del mismo modo, la Organización Mundial del Turismo viene trabajando desde hace tiempo en aras de lograr un tratamiento adecuado y digno para el discapacitado.

La Asamblea General de la OMT constituida en Manila en el año 1980 afirmó en su Declaración sobre Turismo Mundial que “...*el derecho al turismo, que debe concebirse en armonía con las prioridades, las instituciones y las tradiciones de cada país, supone para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad...*”

En la IX Asamblea de la OMT elaboró una Anexo a la Resolución A/RES/284(IX) que contenía el documento "Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90". En esta Asamblea la OMT resolvió que “el derecho al turismo supone para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad”. Posteriormente, en el año 2005, en la Sesión nº 16 de la Asamblea General de la OMT se elaboró la Resolución A/ARES/492/(XVI)/10 “Hacia un Turismo accesible para todos”. En este documento se aprobaron un conjunto de recomendaciones sobre accesibilidad.

Recientemente, en 2011 en la XIX Asamblea de la OIT elaboró la Resolución A/RES/606(XIX) que “toma nota en este sentido de la sugerencia formulada por la Fundación ONCE, durante las consultas entre esta organización y la OMT, de dar prioridad a los aspectos de accesibilidad del transporte aéreo, no cubiertos en el Anexo 9 del Estatuto de la OACI, especialmente teniendo en cuenta las dificultades que afrontan las personas con discapacidad en relación con las compañías de bajo costo”.

2. La discapacidad en el marco de la Unión Europea

Tanto en la Carta Europea de los Derechos Fundamentales como en el Convenio Europeo para la protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales queda recogida la protección contra la discriminación. Como señala MARTÍN MANGAS¹¹, el reconocimiento de derechos específicos en la Carta Europea reafirma el compromiso de la Unión Europea de realizar el principio de igualdad de las personas con discapacidad.

Por otra parte, el art. 13 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea faculta al Consejo “adoptar acciones adecuadas para luchar contra la discriminación por motivos de sexo, de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad o condición sexual.”

¹¹ MANGAS MARTÍN, A. (2008) *Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea*, Atlántida Grupo Editor, Bilbao, p. 468.

También, resultan de interés dos declaraciones del Consejo de la Unión Europea: por un lado, el año 2003 fue declarado Año Europeo de las Personas con Discapacidad; por otro lado, el año 2007 fue declarado Año Europeo de la Igualdad de Oportunidades para Todos¹².

Finalmente, ocupa un lugar central para nuestro estudio 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. Este Reglamento vino a completar la escasa regulación establecida en el Reglamento (CE) nº 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.

IV. LA REGULACIÓN EUROPEA DE LAS PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA O DISCAPACIDAD EN EL TRANSPORTE AÉREO: ESPECIAL REFERENCIA AL REGLAMENTO 1107/2006

1. El Reglamento (CE) nº 261/04 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004

La aprobación del Reglamento (CE) 261/04, por el que se establecen normas comunes sobre la compensación y asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque y de cancelación o de gran retraso de los vuelos, vino a dedicar algún espacio a las personas discapacitadas en el tema del transporte aéreo¹³. En cualquier caso, las referencias a este colectivo en dicho Reglamento son escasas. Ello se debió quizá a que el objetivo del mismo era más general.

En este Reglamento se expresa un mandato general a los transportistas encargados de efectuar el vuelo, por el que deberán satisfacer las necesidades especiales de las personas con movilidad reducida y de sus acompañantes (Considerando 19). En nuestra opinión, dicho mandato adolece de toda concreción, quedando expresado de una forma muy vaga.

El art. 2. i) del citado Reglamento define las personas con movilidad reducida como “toda persona cuya movilidad esté reducida a efectos de utilización de un medio de transporte debido a cualquier deficiencia física (sensorial o de locomoción, permanente o temporal) o mental, a su edad o a cualquier otra causa de discapacidad, y cuya situación necesite una atención

¹² En el primer caso, se realizaron campañas de concienciación y sensibilización de la situación de discriminación de los discapacitados. La declaración del año 2007 se realizó con un doble objetivo: por un lado, la concienciación para fomentar el rechazo de conductas y actitudes discriminatorias; por otro lado, aumentar la información a los ciudadanos sobre sus derechos y obligaciones legales.

¹³ Cabe recordar que el Reglamento (CEE) 295/91 del Consejo de 4 de febrero de 1991 no realizaba ninguna referencia al colectivo de los discapacitados.

especial y la adaptación a sus necesidades de los servicios que se ponen a disposición de todos los pasajeros”.

El Reglamento obliga a los transportistas aéreos a priorizar el transporte de personas con movilidad reducida y sus acompañantes o perros de acompañamiento certificados¹⁴. Además, el art. 11.2 de dicho Reglamento establece que “En casos de denegación de embarque, cancelación y retrasos de cualquier duración, las personas con movilidad reducida y sus acompañantes, así como los menores no acompañados, tendrán derecho a recibir atención conforme al artículo 9 lo antes posible”¹⁵. Prácticamente, esto suponía la única norma aplicable para los discapacitados en el caso de denegación de embarque por parte de la compañía aérea¹⁶.

De todo lo expuesto, se puede concluir que la regulación destinada a personas con movilidad reducida era mínima en este Reglamento.

2. 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

La escasa e insuficiente regulación de las personas discapacitadas en el Reglamento 261/04 llevó al legislador comunitario a la aprobación del 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.

La entrada en vigor de este Reglamento constituye un nuevo avance en el ámbito comunitario, en aras de lograr la igualdad de oportunidades y la no discriminación de las personas con movilidad reducida o discapacidad. No obstante, la regulación no es completa y aún quedan cuestiones pendientes por resolver.

El considerando 1 del citado Reglamento reconoce, de manera contundente, que las personas con discapacidad o movilidad reducida por motivos de discapacidad deben tener las mismas oportunidades de utilizar el transporte aéreo que los demás ciudadanos. Este colectivo goza del mismo derecho que todos los demás ciudadanos a la libertad de circulación, la libertad de elección y la no discriminación.

¹⁴ GILI M. y GÓMEZ F. (2005), «El coste de volar. *Indret*», *Revista para el análisis del Derecho*, puede consultarse en http://www.indret.com/pdf/298_es.pdf p. 19.

¹⁵ El apartado 3 del artículo 9 del citado Reglamento dedica una consideración a las personas con movilidad reducida, estableciendo una obligación del transportista aéreo por cuanto “prestará atención especial a las necesidades de las personas con movilidad reducida y de sus acompañantes, así como a las necesidades de los menores no acompañados”.

¹⁶ GONZÁLEZ FERNÁNDEZ, M. B. (2006): «Sobre las medidas comunitarias sobre la compensación y asistencia a los usuarios del transporte aéreo», *Estudios sobre Consumo*, nº 79, p. 6.

El Reglamento fija como objetivo fundamental la protección y asistencia de personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, en el sentido de protegerlas de la discriminación y asegurar que reciben asistencia adecuada.

El ámbito de aplicación de este Reglamento es igual al del Reglamento (CE) 261/04. Es decir comprende, por un lado, a los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado; y, de otro lado, a los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, a menos que disfruten de beneficios o compensación y de asistencia en ese tercer país, cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo en cuestión sea un transportista comunitario.

La definición de persona con discapacidad o persona con movilidad reducida, establecida en el apartado a) del art. 2 del Reglamento (CE) 1107/2006 mejora la redacción dispuesta en el Reglamento (CE) 261/2004. El Reglamento (CE) 1107/2006 considera la persona con discapacidad o con movilidad reducida a «toda persona cuya movilidad para realizar el transporte se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal) discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás pasajeros».

Como refuerzo al reglamento, a nivel nacional, la reciente 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, ha modificado el art. 37 de la citada Ley de Seguridad Aérea¹⁷.

A lo largo de este apartado vamos a tratar las cuestiones que suscitan mayor interés, incidiendo en los derechos y obligaciones de las compañías aéreas en el supuesto de transporte aéreo de personas con movilidad reducida y discapacidad.

¹⁷ En virtud de esta reforma se adiciona un segundo apartado por el que «Las compañías dedicadas al transporte aéreo comercial están obligadas, además, a: 1.ª Cumplir con las obligaciones establecidas para la protección de los derechos de los pasajeros en 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 en caso de denegación de embarque y cancelación o gran retraso de los vuelos y en 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». A nivel general, en España se aprobó la Ley 51/2003, de 2 de diciembre de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Esta ley no se refiere expresamente al transporte aéreo, pero realiza referencias al transporte en general. Esta Ley, de acuerdo con el artículo 1, tiene por objeto establecer medidas para garantizar y hacer efectivo el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, conforme a los artículos 9.2, 10, 14 y 49 de la Constitución.

Los aspectos relacionados con la cancelación de vuelos o de gran retraso no se tratan en el Reglamento (CE) 1107/2006¹⁸, dado que no existe normativa específica para las personas con discapacidad, salvo lo establecido en el art. 11.2 del Reglamento (CE) 261/2004 comentado anteriormente.

2.1. La denegación de embarque en el transporte aéreo: la prohibición de denegación de embarque para pasajeros discapacitados o con movilidad reducida

La denegación de embarque ha constituido y constituye una de las cuestiones más delicadas en el ámbito del transporte aéreo. Si a ello se le une el hecho de que las personas que sufren la denegación de embarque tienen movilidad reducida o son discapacitadas, la cuestión cobra mayor importancia. Por esta razón, el Reglamento (CE) 1107/2006 dedica un apartado especial a esta cuestión¹⁹.

Si bien, antes de tratar el tema de la prohibición de denegación de embarque para pasajeros discapacitados o con movilidad reducida, es preciso realizar un estudio de la denegación de embarque al pasajero aéreo en general. Ello nos ayudará a entender por qué es preciso realizar una regulación especial para las personas discapacitadas.

2.1.1. La denegación de embarque al pasajero aéreo en general

La denegación de embarque o el *overbooking* en el transporte aéreo es una práctica comercial bastante habitual. Básicamente, supone contratar más servicio del disponible. La razón de su existencia se debe a que es una forma de ahorrarse, por parte de las compañías, importantes cantidades de dinero, debido a que es muy común que se produzcan cancelaciones a última hora.

Para PETIT LAVALL²⁰, atendiendo al origen estadounidense de esta práctica, establece la existencia de dos tipos de pasajeros distintos: por un lado, los que tienen un interés esencial en operar el vuelo reservado; y, de otro lado, aquellos cuyo interés primordial se centra en el precio por el que obtuvieron el billete y a los

¹⁸ Remitimos al Reglamento (ce) 261/2004.

¹⁹ Así, por ejemplo, recientemente, la Federación de Asociaciones de personas con discapacidad física y orgánica de la Comunidad de Madrid (FAMMA) ha denunciado el trato discriminatorio de una aerolínea hacia una mujer con discapacidad por denegación de embarque, Vid. en <http://www.famma.org/articulos-publicados/61-en-portada/3347-famma-denuncia-el-trato-discriminatorio-de-la-aerolinea-vueling-hacia-una-mujer-con-discapacidad>; el Tribunal Correccional de París ha condenado a una compañía aérea de bajo coste por impedir viajar a una mujer con discapacidad. La información puede consultarse en http://www.lemonde.fr/economie/article/2012/05/04/easyjet-condamnee-pour-discrimination- envers-un-passager-handicape_1696084_3234.html.

²⁰ PETIT LAVALL, M.V. (2001): «El overbooking o sobreventa en el transporte aéreo de pasajeros», *Derecho de los negocios*, núm. 30, julio-agosto 2001, p. 13.

que no le importa tanto embarcar en este vuelo. Por tanto, la solicitud de voluntarios permite satisfacer adecuadamente a ambos tipos de pasajero.

Desde el punto de vista doctrinal el *overbooking* se ha definido «como aquella situación que se produce cuando el transportista reserva y confirma, consciente y deliberadamente, más plazas que asientos disponibles tiene la aeronave que realiza el transporte y como consecuencia de ello les es denegado el embarque en el vuelo contratado a un pasajero que ha cumplido con todas sus obligaciones»²¹.

Por su parte, la sentencia del Tribunal Supremo, de 2 de abril de 1993, consideró que la sobreventa de pasajes es un incumplimiento de la teoría general del contrato y da lugar a las correspondientes indemnizaciones de daños y perjuicios²².

Lo cierto es que la praxis demuestra la existencia de un porcentaje interesante de pasajeros que realizan reservas para un determinado vuelo que no utiliza, bien porque finalmente no se presenta a facturación y embarque el día del viaje (*no shows*), o como suele ser más frecuente, debido a que la tarifa abonada por el billete les permite modificar la fecha del vuelo casi hasta el último momento previo a la salida sin tener que abonar ninguna penalización. Como consecuencia de ello, el avión acaba volando con número de asientos libres. Para evitar esta situación las compañías aéreas utilizan un sistema informático que en un primer momento ofrece al público un número mayor de plazas a las que el avión puede transportar, número de plazas que se va reduciendo a medida que se acerca la fecha del vuelo. En opinión de CONDE TEJÓN la situación de *overbooking* se produce cuando el número de cancelaciones de reservas o de *no shows* es inferior al exceso de plazas que se ofertaron²³.

El Reglamento actual no incluye la obligación de la compañía aérea de emplear a la totalidad de la capacidad de la aeronave antes de denegar el embarque, incluyendo las clases superiores a la correspondiente a la reserva del pasajero²⁴. Si

²¹ RUBIO TORRANO, T. (2002): «Overbooking» en Aranzadi Civil.

TAPIA SALINAS, L. (1992) en *Derecho aeronáutico*, Barcelona, 1993, p.462. Este autor considera que el *overbooking* se refiere a la situación que se produce cuando, a causa de un exceso de reservas, se deniega el embarque a un pasajero que tenía reserva confirmada para el vuelo y que cumple adecuadamente todos los trámites precisos para el embarque.

²² La jurisprudencia menor ha considerado que el *overbooking* se produce "... cuando, no obstante darse la circunstancia de que una persona dispone de unos billetes previamente confirmados, no puede proceder al embarque en el avión en el que ha de verificar el vuelo concertado, por falta de plazas disponibles para ello, debido a que la compañía aérea ha procedido a la venta de un número de plazas superior a aquel para el que dispone, según la capacidad del avión, a fin de evitar las pérdidas que podrían derivarse de las eventuales cancelaciones previas de pasajes, que no le han sido comunicadas". Véase, entre otras, la SAP San Sebastián, de 28 de marzo de 2008 y la SAP de Madrid, de 4 de febrero de 2002.

²³ CONDE TEJÓN, A. (2008): *El contrato de charter aéreo. Especial atención a la responsabilidad en casos de retrasos y cancelaciones, accidentes, daños a los equipajes y overbooking*. Ed. Comares. Granada, p. 113.

²⁴ De *lege ferenda* se debería obligar a las compañías a completar el vuelo antes de denegar el embarque.

bien es cierto que, en la práctica, las compañías emplean la totalidad de la capacidad, no queda claro el caso de que si éstas optasen por no hacerlo, cabría obligación de la compañía aérea de embarcar a pasajeros en una clase superior a su reserva, dado que el Reglamento se limita a disponer que en caso de hacerlo el pasajero no deberá pagar cantidad alguna²⁵. Pese a que no parece que sea práctica habitual, se debería obligar a las compañías, en caso de *overbooking*, a cubrir la totalidad de las plazas, aun suponiendo que los pasajeros realicen el vuelo en una clase superior, sin coste alguno para éste.

La denegación de embarque se refiere a la situación que se produce de manera injustificada. Es decir, se trata del supuesto en que el incumplimiento del contrato de transporte deriva del transportista. La denegación de embarque constituye uno de los supuestos más frecuentes de incumplimiento del contrato de transporte aéreo. Se trata de un incumplimiento absoluto de dicho contrato.

Es evidente la existencia de posturas encontradas, según nos refiramos a transportistas o a pasajeros. Se pueden esgrimir argumentos a favor y en contra de la posibilidad de denegar el embarque. Desde el punto de vista de las compañías aéreas, la justificación económica parece una legítima aspiración de éstas de maximizar el beneficio de cada vuelo procurando el mejor aprovechamiento de la capacidad de los aviones, desocupados por la no presentación de algún pasajero con reserva confirmada²⁶. Pero del lado de los pasajeros, se encuentra el poderoso argumento de aquellos que tienen derecho a realizar el viaje tal como lo contrataron. La denegación del embarque le ocasiona, con frecuencia, daños y perjuicios que deben ser debidamente indemnizados.

En el supuesto de denegación de embarque resulta fundamental distinguir entre los derechos de los pasajeros voluntarios y de los pasajeros a los que se les deniega el embarque contra su voluntad, obligados a no realizar el vuelo para el que tenía la reserva realizada. El tratamiento normativo en ambos casos es distinto.

El transportista que prevea una posible denegación de embarque, deberá solicitar, en primer lugar, que se presenten voluntarios (art. 4 del Reglamento (CE) 261/2004). Si tras esta solicitud, no fueran suficientes los pasajeros voluntarios, el transportista podrá denegar el embarque a los pasajeros contra su voluntad.

De conformidad con el artículo 8 del citado Reglamento, a los pasajeros voluntarios, se le ofrecen tres soluciones alternativas: por un lado, el reembolso en siete días, según las modalidades del apartado 3 del art. 7, del coste íntegro del billete en el precio al que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, junto con,

²⁵ CONDE TEJÓN, A. (2008): *El contrato de charter aéreo. Especial atención ...*, pp. 113 y ss.

²⁶ PÉREZ-URDAIBAI JIMÉNEZ, N. (2000): «El contrato de transporte aéreo: Revisión doctrinal y jurisprudencial», *Revista General de Derecho*, nº 667, pp. 3767-3790.

cuando proceda, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible. También, dispone que ello será de aplicación a los pasajeros que forman parte de un viaje combinado, excepto en lo relativo al derecho de reembolso cuando ese derecho se derive de la Directiva 90/314/CEE; por otro lado, tienen derecho a la conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible; finalmente, la conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

Si se trata de pasajeros que, en contra de su voluntad, son objeto de denegación de embarque, el artículo 7 del mencionado Reglamento prevé una compensación económica de 250 euros para vuelos de hasta 1.500 km; 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros; finalmente, 600 euros para el resto de los vuelos. Consideramos que sería interesante revisar al alza el importe de las compensaciones, con una doble finalidad: actualizarlas y evitar litigios que buscan compensaciones complementarias para paliar lo exiguo de las reguladas.

El apartado segundo de este artículo dispone la posibilidad de que el transportista ofrezca a los pasajeros, de conformidad con el art. 8, 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, en los siguientes supuestos: a) que no sea superior a dos horas, para todos los vuelos de 1.500 kilómetros o menos, o b) que no sea superior a tres horas, para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros, o c) que no sea superior a cuatro horas. Para todos los vuelos no comprendidos en los supuestos anteriores, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá reducir en un 50 % la compensación prevista en el apartado 1. En opinión de GARRIDO PARRENT sería posible que, dada la redacción del precepto, se argumente el derecho a la citada reducción aunque no se consiga efectivamente ese tiempo de llegada, dado que la norma alude a que el transportista «ofrezca» dicho transporte²⁷.

Para aquellos pasajeros que son objeto de denegación de embarque, el Reglamento prevé la misma asistencia establecida en el artículo 8 para los pasajeros voluntarios. Consideramos de justicia que se les otorgue el mismo tratamiento.

Los pasajeros tienen derecho a que se le ofrezca gratuitamente comida y refrescos suficientes, dependiendo del tiempo de espera; alojamiento en un hotel en los casos que sea necesario pernoctar una o varias noches, o que se necesite una estancia adicional a la prevista por el pasajero; también se dispone el derecho

²⁷ GARRIDO PARRENT, D. (2005): «Los derechos de los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque, cancelación, retraso o cambio de clase de los vuelos. Especial referencia al Reglamento (CE) n° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo» en *Noticias Jurídicas*, web: <http://noticias.juridicas.com/>

a transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (hotel u otros). Por último, se debe ofrecer a los pasajeros gratuitamente dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o correos electrónicos (artículo 9 del Reglamento). En este sentido, GARRIDO PARRENT matiza que lo dispuesto por la norma es el derecho del pasajero de realizar un total de dos comunicaciones por cualquiera de los medios que prevé el Reglamento y no dos comunicaciones por cada uno de dichos medios²⁸.

El tipo de *overbooking* analizado hasta ahora es el más común. Además de este tipo de *overbooking*, podemos hablar de aquél debido a causas operativas. Este sería el caso de que una aeronave se avería y deba ser sustituida por otra con menor capacidad de pasajeros. La consecuencia primera es que deberá denegar el embarque a una serie de pasajeros por motivos de espacio. En nuestra opinión, a estos pasajeros les será de aplicación las normas de compensación por *overbooking*.

2.1.2. La prohibición de denegación de embarque para el pasajero discapacitado o con movilidad reducida

Debido a que la denegación de embarque tiene consecuencias distintas en el pasajero discapacitado o con reducida movilidad, el legislador europeo ha considerado necesario regular esta situación en el Reglamento 1107/2006. De este modo, el art. 3 del citado texto reglamentario establece la prohibición de denegar el embarque, disponiendo lo siguiente:

Las compañías aéreas, sus agentes o los operadores turísticos no podrán negarse, alegando la discapacidad o movilidad reducida del pasajero a:

a) aceptar una reserva para un vuelo que salga de o llegue a un aeropuerto sujeto a las disposiciones del presente reglamento; b) embarcar a una persona con discapacidad o movilidad reducida en un aeropuerto de este tipo, siempre que la persona de que se trate disponga de un billete válido y de una reserva.

A pesar de que la prohibición de denegación de embarque es la regla general, ésta se excepciona en dos supuestos: de un lado, cuando tenga como fin el cumplimiento de los requisitos de seguridad establecidos mediante legislación internacional, comunitaria o nacional, o de los requisitos establecidos por la autoridad que emitió el certificado del operador a la compañía aérea en cuestión; y, por otro lado, si las dimensiones de la aeronave o sus puertas imposibilitan físicamente el embarque o transporte de la persona con discapacidad o movilidad reducida (art. 4.1 Reglamento (CE) 1107/2006).

²⁸ GARRIDO PARRENT, D. (2005): «Los derechos de los pasajeros aéreos ... ».

Para los casos de denegación de embarque, el Reglamento señala que tanto la compañía aérea, su agente o el operador deberán hacer esfuerzos razonables para proponer una alternativa aceptable a la persona en cuestión. Como veremos más adelante, la expresión «esfuerzo razonables» es demasiado genérica y no constriñe *per se* a compañías, agentes u operadores aéreos.

La persona con discapacidad o movilidad reducida, así como su acompañante que haya sufrido denegación de embarque tendrá, de acuerdo con el art. 2 del Reglamento 1107/2006, el derecho al reembolso o a un transporte alternativo con arreglo al artículo 8 del Reglamento (CE) 261/2004²⁹.

Las quejas de personas con movilidad reducida o discapacidad que sufren denegación de embarque se repiten con demasiada frecuencia. Las “excepciones” a la regla de prohibición de denegación de embarque posibilitan un margen demasiado discrecional a las compañías aéreas, casi siempre alegando razones de seguridad de dudosa fundamentación.³⁰ La situación resulta sensiblemente agravada cuando concurren al embarque un grupo de personas con discapacidad o movilidad reducida.

2.1.3. *La indemnización por los daños morales causados*

Ni en el Reglamento (CE) 261/2004 ni en el Reglamento (CE) 1107/2006 aparecen regulados la indemnización por daños morales. Algunos autores, refiriéndose al primer Reglamento, han criticado la oportunidad perdida para establecer una indemnización por los daños morales sufridos por el pasajero³¹. BERCOVITZ RODRIGUEZ-CANO considera que la apreciación del daño moral susceptible de ser indemnizado pretende reparar el equilibrio personal injustamente alterado por la emoción o impresión que produce en ella la frustración de una expectativa.³² La jurisprudencia del Tribunal Supremo

²⁹ Obviamente, el derecho a la opción de un vuelo de vuelta o de un transporte alternativo estará sujeto a que se cumplan las condiciones de seguridad.

³⁰ Puede consultarse en este sentido, *Derechos Humanos y Discapacidad. Informe España 2008. Ed. Cinca*, p. 35. Resulta interesante la condena a Iberia por la Audiencia Provincial de Madrid (SAP Madrid de 6 de Mayo de 2009, Sección 18) por discriminar a tres personas sordas a las que denegó el acceso a un avión. La Audiencia Provincial de Madrid considera que «el establecer la obligación para las personas sordas de tener que acudir al avión con un acompañante en nada mejora la seguridad en caso de emergencia». En este sentido, la sentencia indica que una persona sorda «se encuentra exclusivamente privada del sentido de la audición, pero no tiene ninguna otra limitación, ni física ni intelectual, que le impida comprender la situación de emergencia que puede plantearse y adoptar las medidas de evacuación». La lectura que se puede realizar es el peligro que puede encerrar la norma que deja en manos de una compañía la posibilidad o no de denegar el embarque a un pasajero discapacitado en función de criterios de seguridad.

³¹ FERRER TAPIA, B. (2005) «Aproximación al nuevo régimen del *overbooking* y otros incumplimientos del transportista aéreo», en *Estudios sobre consumo*, núm. 72, p. 47. Para esta autora, el Reglamento podría haber constituido la ocasión perfecta para establecer una compensación alzada del daño moral como específica de la denegación de embarque, el retraso y la cancelación de vuelos.

³² BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, R. (1998): «Daño moral», en *Aranzadi Civil*, vol. II, BIB 1998/717, p. 2.s

considera el daño moral indemnizable como un *sufrimiento o padecimiento psíquico*³³. Ciertamente, se podría haber establecido una cuantía determinada, siendo el pasajero el que soporte la carga de la prueba. No obstante, es evidente, la dificultad y la pluralidad de factores y circunstancias que intervienen a la hora de determinar y fijar los daños morales. Como solución disuasoria de ulteriores reclamaciones judiciales, se podría establecer una cantidad, a modo de mínimo, para indemnizar este tipo de daños, dejando abierta la posibilidad de acudir a los tribunales para reclamar mayor cantidad, en su caso.

En el caso del pasajero con movilidad reducida o discapacitado, el daño moral causado puede ser mayor debido a la limitación de las posibilidades de reaccionar con rapidez y eficacia ante situaciones adversas.

2.2. El derecho de las compañías a exigir que la persona discapacitada sea acompañada por otra persona capaz

La compañía aérea, su agente o el operador turístico en las mismas condiciones a que hace referencia el apartado 1, párrafo primero, letra a), tendrán derecho a exigir que una persona con discapacidad o movilidad reducida vaya acompañada por otra persona capaz de facilitarle la asistencia necesaria. Este derecho de las compañías resulta, en nuestra opinión, particularmente peligroso. Es evidente que el citado derecho de las compañías entra en conflicto con aquellas situaciones en las que el discapacitado no tenga familiares o personas de confianza, o, que aún teniéndolas, no puedan acompañarle por los motivos que fueren. En consecuencia, estamos ante una puerta abierta a que las compañías, amparándose en esta norma, dejen de prestar correctamente asistencia a los pasajeros con movilidad reducida o discapacitados.

Por tanto, y aún reconociendo el importante esfuerzo realizado tanto del Parlamento Europeo como de la Comisión Europea por la igualdad de trato y la no discriminación hacia los discapacitados, el citado artículo puede tener la siguiente lectura: la entidad que gestione el aeropuerto podría dejar de asumir la prestación de garantizar asistencia cuando una persona con discapacidad o movilidad reducida reciba la ayuda de un acompañante. Esta persona deberá prestar, si así se solicita, la asistencia necesaria en el aeropuerto y durante el embarque y desembarque.

Si bien es cierto que prestar dicha asistencia supone un coste añadido para las compañías aéreas, no es menos verdad que los pasajeros con esta limitación tienen el mismo derecho a viajar que los que no la tienen. Consideramos que el Reglamento debería reformarse en el sentido de delimitar mejor este derecho de

³³ Sentencias del Tribunal Supremo de 30 de mayo de 2000, de 22 de mayo de 1995, de 19 de octubre de 1996, entre otras. También se refiere al daño moral como el *impacto o sufrimiento físico o espiritual producido por agresión directa al acervo espiritual*. (SSTS de 25 de junio de 1984 y 23 de julio de 1990).

las compañías. Dado que cualquier otra solución que suponga la posibilidad de que estos pasajeros realicen el viaje sin acompañante y que éste sea proporcionado por la compañía o personal del aeropuerto pero con un cargo económico adicional en el precio del billete, aún siendo pequeño, no nos parece acertado. No obstante, intuimos que, en caso de eliminar lo indicado en este artículo, el coste sería sufragado por todos los usuarios del transporte aéreo.

Con el fin de garantizar la protección y seguridad de este colectivo, el artículo 5 establece la obligación de la entidad gestora de establecer puntos de llegada y salida dentro de los límites del aeropuerto o en puntos bajo control directo de la entidad salida deberán estar señalizados de forma clara y contarán con la información básica sobre el aeropuerto disponible en formatos accesibles.

2.3. La obligación de transmisión de la información y el derecho de prestación de asistencia

Otro aspecto importante, al que dedica el Reglamento especial atención, es el referido a la transmisión de información, que aparece regulado en el artículo 6. Se establece la obligación a las compañías aéreas, sus agentes o los operadores turísticos de adoptar cuantas medidas sean necesarias para poder recibir las notificaciones de necesidad de asistencia de personas con discapacidad o movilidad reducida, en todos sus puntos de venta situados en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, incluidas las ventas por teléfono e Internet. Con ello se pretende evitar que las compañías aéreas, sus agentes o los operadores intenten burlar la ley escudándose en la falta de recursos, medios, etc.

El apartado segundo del referido art. 6 establece a las compañías aéreas, sus agentes o el operador turístico un límite de tiempo máximo de 36 horas (siempre que hayan recibido notificación de asistencia con una antelación de al menos 48 horas) para la transmisión de la información sobre notificación de asistencia a las entidades gestoras de los aeropuertos de salida, llegada y tránsito y a la compañía aérea operadora del vuelo, en el caso de que no se haya efectuado una reserva con la misma, salvo desconocimiento de la identidad de la compañía aérea operadora.

Para el resto de los casos, el Reglamento prevé que dicha transmisión se realice lo antes posible. En nuestra opinión, en este caso se debería fijar un límite temporal máximo para evitar situaciones de excesiva demora que causen perjuicios, puesto que, en este supuesto, la persona con movilidad reducida o discapacidad no goza de seguridad jurídica.

El derecho de asistencia se regula en el art. 7 del Reglamento. Este derecho debe entenderse que ampara a la persona discapacitada o con movilidad reducida en el aeropuerto de salida, en el de llegada y en las situaciones de tránsito o conexiones. También, debe distinguirse la asistencia prestada por la entidad gestora del aeropuerto de la obligación de asistencia prestada por las compañías aéreas.

De conformidad con el citado artículo 7, será la entidad gestora del aeropuerto la que asuma la responsabilidad de garantizar la prestación de la asistencia que se especifica en el anexo I de este Reglamento³⁴. De tal forma que la persona con discapacidad o movilidad reducida pueda tomar el vuelo para el que dispone de reserva, siempre que las necesidades particulares de asistencia de esa persona se notifiquen a la compañía aérea, a su agente o al operador turístico en cuestión de al menos 48 horas antes de la hora de salida del vuelo publicada. Dicha notificación cubrirá, asimismo, un vuelo de regreso si el vuelo de ida y el de vuelta han sido contratados con la misma compañía.

El cumplimiento de este apartado quedará sujeto a una doble condición: por un lado, a la hora fijada por anticipado y por escrito (incluso por medios electrónicos) por la compañía aérea o su agente o el operador turístico, o si no se ha fijado hora alguna, como mínimo una hora antes de la hora de salida publicada; y por otro lado, que la persona se presente a la facturación bien a la hora fijada por anticipado y por escrito (incluso por medios electrónicos) por la

³⁴ El anexo I del Reglamento (CE) n° 1107/2006 establece lo siguiente:

Asistencia prestada bajo la responsabilidad de las entidades gestoras de los aeropuertos

Asistencia y disposiciones necesarias para permitir a las personas con discapacidad o movilidad reducida:

- comunicar su llegada a un aeropuerto y su solicitud de asistencia en los puntos designados dentro y fuera de los edificios terminales que se mencionan en el artículo 5,
- desplazarse desde uno de esos puntos designados al mostrador de facturación,
- proceder a la comprobación de su billete y a la facturación de su equipaje,
- desplazarse desde el mostrador de facturación al avión, pasando los controles de emigración, aduanas y seguridad,
- embarcar en el avión, para lo que deberán preverse elevadores, sillas de ruedas o cualquier otro tipo de asistencia que proceda,
- desplazarse desde la puerta del avión a sus asientos,
- guardar y recuperar su equipaje dentro del avión,
- desplazarse desde sus asientos a la puerta del avión,
- desembarcar del avión, para lo que deberán preverse elevadores, sillas de ruedas o cualquier otro tipo de asistencia que proceda,
- desplazarse desde el avión hasta la sala de recogida de equipajes, pasando los controles de inmigración y aduanas,
- desplazarse desde la sala de recogida de equipajes hasta un punto designado,
- conectar con otros vuelos, cuando se hallen en tránsito, para lo que habrá que prever asistencia en el aire y en tierra y tanto dentro de las terminales como entre terminales, si es preciso,
- desplazarse a los servicios si es preciso.
- Cuando una persona con discapacidad o movilidad reducida reciba la ayuda de un acompañante, esta persona deberá poder prestar, si así se solicita, la asistencia necesaria en el aeropuerto y durante el embarque y desembarque.
- Manejo en tierra de todos los equipos de movilidad, incluidos equipos como las sillas de ruedas eléctricas (previa notificación con una antelación de 48 horas y siempre que las limitaciones de espacio a bordo del avión no lo impidan, y sometido todo ello a la aplicación de la legislación pertinente en materia de mercancías peligrosas).
- Sustitución temporal del equipo de movilidad extraviado o averiado, aunque no necesariamente por idéntico tipo de equipo.
- Asistencia en tierra a los perros guía reconocidos, cuando así proceda.
- Comunicación de la información necesaria para tomar los vuelos en formato accesible.

compañía aérea o su agente o el operador turístico, o si no se ha fijado hora alguna, como mínimo dos horas antes de la hora de salida publicada.

Este artículo también prevé la posibilidad del uso de perro guía, siempre que se haya notificado previamente su presencia a la compañía aérea o a su agente o al operador turístico de conformidad con la normativa nacional aplicable al transporte de perros guía a bordo de aeronave, si procede³⁵.

Para el caso de que una persona con discapacidad o movilidad reducida transite por un aeropuerto sujeto a las disposiciones del Reglamento en cuestión o sea transferida del vuelo para el que disponga de reserva a otro vuelo por una compañía aérea o un operador turístico, la entidad gestora asumirá la responsabilidad de garantizar la prestación de la asistencia especificada en el anexo I de forma que dicha persona pueda tomar el vuelo para el que dispone de reserva; igualmente, la entidad gestora asumirá dicha responsabilidad cuando una persona con discapacidad o movilidad reducida aterrice en un aeropuerto sujeto a las disposiciones del tan citado Reglamento, de forma que la citada persona pueda llegar al punto de salida del aeropuerto mencionado en el art. 5 (apartado 5 y 6 del art. 7).

La asistencia prestada se adaptará, en la medida de lo posible, a las necesidades particulares del pasajero (art. 7.7). Es preciso reiterar el hecho de que el Reglamento con la expresión “en la medida de lo posible” trata de resolver la cuestión utilizando una expresión abierta, genérica, sin concretar la obligación. Esto genera inseguridad jurídica y es fuente de reclamaciones.

De acuerdo con el artículo 10 del Reglamento, las compañías aéreas están obligadas a prestar, sin cargo adicional, la asistencia indicada en el anexo II³⁶ a las personas con discapacidad o movilidad reducida que salgan de, lleguen a o transiten por un aeropuerto sujeto a las disposiciones del presente Reglamento, y que cumplan las condiciones establecidas en el artículo 7, apartados 1, 2 y 4.

³⁵ El anexo II del citado Reglamento establece, como veremos posteriormente, como asistencia prestada por las compañías aéreas el transporte de perros guías reconocidos en cabina.

³⁶ Según el Anexo II, la asistencia que prestarán las compañías será la siguiente:

- Transporte de perros guía reconocidos en cabina, con arreglo a las normativas nacionales.
- Además del equipo médico, transporte de hasta dos aparatos de equipos de movilidad por persona con discapacidad o movilidad reducida, incluidas las sillas de ruedas eléctricas (previa notificación con una antelación de 48 horas y siempre que las limitaciones de espacio a bordo del avión no lo impidan, y sometido todo ello a la aplicación de la legislación pertinente en materia de mercancías peligrosas).
- Comunicación de la información esencial relativa a los vuelos en formato accesible.
- Realización de todos los esfuerzos razonables para disponer los asientos conforme a las necesidades de cada persona con discapacidad o movilidad reducida que así lo soliciten, siempre que los requisitos de seguridad y la disponibilidad lo permitan.
- Ayuda para desplazarse a los servicios si es preciso.
- Cuando una persona con discapacidad o movilidad reducida reciba la ayuda de un acompañante, la compañía aérea hará todos los esfuerzos razonables para ofrecer a la persona acompañante un asiento junto a la persona con discapacidad o movilidad reducida.

2.4. Obligaciones genéricas establecidas en el Reglamento

Acertadamente, se ha afirmado que la normativa comunitaria impone a los operadores aéreos la obligación de que sus servicios den prioridad al transporte de personas con movilidad reducida y a sus acompañantes³⁷.

En el Reglamento se observan una serie de obligaciones excesivamente genéricas. Como se ha señalado, en el Reglamento es frecuente el uso de la expresión “en la medida de lo posible”. Así, por ejemplo, se establece que las compañías aéreas, en la medida de lo posible, deberán tomar las necesidades de los discapacitados en consideración a la hora de decidir el diseño de los aviones nuevos (considerando 11). De ello se desprende que la compañía aérea tiene el derecho a negarse a embarcar a una persona con movilidad reducida o discapacitada si las dimensiones de la aeronave o sus puertas lo desaconsejan.

Con respecto a los aeropuertos y terminales, el citado considerando señala que las entidades gestoras, en el diseño de los nuevos aeropuertos y terminales, o en el caso de renovaciones, deben tener en cuenta, en la medida de lo posible, las necesidades de las personas con discapacidad o movilidad reducida. De nuevo, la reiterada expresión deja al incapacitado en una situación de cierta inseguridad jurídica para hacer valer sus derechos.

En el anexo I del citado Reglamento se observa la siguiente paradoja: por un lado, se establece que la compañía debe realizar «todos los esfuerzos razonables», como ocurre en el caso de disponer de «asientos conforme a las necesidades de cada persona con discapacidad o movilidad reducida, siempre y cuando los requisitos de seguridad y la disponibilidad lo permitan»; pero, sin embargo, el pasajero discapacitado no tiene derecho alguno a viajar con un acompañante, a que éste disponga de un asiento junto a aquél, con el fin de asistirle en caso de necesidad.

2.5. La consideración de los productos de apoyo y ayudas técnicas de los pasajeros con discapacidad

Uno de los problemas que plantea el Reglamento 1107/2006 es la consideración que tienen los productos de apoyo y ayudas técnicas a los pasajeros con movilidad reducida o discapacidad en caso de deterioro, extravío o pérdida. Principalmente, con ello nos referimos a sillas de ruedas y similares. Hasta ahora las compañías aéreas consideran que este tipo de productos se consideran parte del equipaje.

En nuestra opinión, esta interpretación es errónea porque la función y el valor que tienen son completamente distintos al equipaje. En lo que se refiere a la indemnización en caso de pérdida o daños a sillas de ruedas u otros equipos de

³⁷ GONZÁLEZ SANFIEL, A. M. (2010), *Las obligaciones de servicio público en el transporte aéreo*, Iustel Portal Derecho, Madrid, p. 92.

movilidad o dispositivos de asistencia durante el manejo en el aeropuerto o el transporte a bordo de la aeronave, el Reglamento en su artículo 12 establece una amplia remisión al Derecho internacional, comunitario y nacional. Para GUERRERO LEBRÓN “esta amplísima remisión parece confirmar que no siempre las indemnizaciones han de calcularse conforme a los convenios internacionales que rigen el transporte aéreo, esto es, el Convenio de Montreal o Convenio de Varsovia en algunas de sus versiones, en la consideración de que las sillas de ruedas u otros equipos de movilidad o dispositivos de asistencia no siempre podrán calificarse como equipaje, en cuyo caso habría que aplicar las reglas generales de responsabilidad contractual que procedan conforme al Derecho nacional aplicable a cada caso”. No queda claro si las sillas de ruedas u otros equipos de movilidad se asemejan al equipaje³⁸.

En nuestra opinión, de *lege ferenda* sería conveniente realizar una reforma que establezca de modo explícito una indemnización para el caso de pérdida o daños a sillas de ruedas u otros dispositivos de movilidad. No tiene sentido equiparar el equipaje con dispositivos que son necesarios para que una persona pueda moverse, fundamentalmente porque su valor y función son distintos y no equiparables.

Quizá como solución provisional, a la persona con movilidad reducida o discapacidad sólo le cabe realizar cuando facture una declaración de valor especial.

Por último, cabe decir que el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) ha presentado recientemente una serie de propuestas de mejora de la normativa europea que regula los derechos de los pasajeros con discapacidad. Se pretende que la reglamentación comunitaria avance hasta converger con la norteamericana, con un nivel de protección más elevado que la europea³⁹.

También, la citada Ley 1/2011 establece un nuevo art. 68.2.f. por el que tendrán la consideración de prestaciones patrimoniales de carácter público, las prestaciones que la sociedad AENA AEROPUERTOS, S.A. deba percibir «por los servicios que permiten la movilidad general de los pasajeros y la asistencia necesaria a las personas con movilidad reducida (PMRs) para permitirles desplazarse desde un punto de llegada al aeropuerto hasta la aeronave, o desde ésta a un punto de salida, incluyendo el embarque y desembarque».

³⁸ GUERRERO LEBRÓN, M. J. (2010): «Las últimas reformas en Derecho del transporte aéreo: avances y cuestiones pendientes en la protección de los pasajeros y los terceros», *Revista Andaluza del Derecho del Turismo*, número 3. En opinión de este autora, siempre que los dispositivos se facturen deberán ser calificados como equipaje, pero cuando no se facturan no será fácil establecer en qué momento se puede comenzar a entender que es equipaje.

³⁹ Véase en <http://sid.usal.es/noticias/discapacidad/35506/1-1/el-gobierno-ante-el-reto-de-mejorar-la-normativa-de-la-ue-sobre-atencion-a-pasajeros-con-discapacidad.aspx>

2.6. Condiciones básicas de accesibilidad relativas a las infraestructuras aeroportuarias y condiciones básicas del sistema de información y comunicación

A nivel nacional, como complemento del Reglamento (CE) 1107/2006, se ha publicado el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad. En concreto, el anexo III Condiciones básicas de accesibilidad relativa a las infraestructuras aeroportuarias distingue entre las condiciones básicas de la infraestructura y las condiciones básicas del sistema de información y comunicación.

En el anexo III de este Real Decreto se establece que la entidad gestora del aeropuerto deberá garantizar que las nuevas instalaciones y el equipamiento de las infraestructuras bajo su responsabilidad, tanto en el interior de los edificios terminales, como en el exterior a los mismos, sean accesibles a las personas con discapacidad y en particular a las personas que usan sillas de ruedas.

También, se establece que la entidad gestora del aeropuerto garantizará la interconexión mediante vías accesibles entre los terminales de transportes públicos metropolitanos terrestres con los edificios terminales del aeropuerto; los aparcamientos de vehículos de uso público en general y los puntos de llegada o salida; los puntos de llegada o salida y las instalaciones de facturación y recogida de equipaje; los diferentes edificios terminales que puedan dar servicio al aeropuerto; los mostradores de facturación y la aeronave, cuando la puerta de embarque se sitúe al mismo nivel que la puerta de la aeronave y el embarque se realice a través de pasarelas telescópicas; y entre las puertas de llegada y las salas de recogida de equipaje.

Respecto a las condiciones básicas del sistema de información y comunicación, el anexo establece que la entidad gestora del aeropuerto deberá utilizar en sus comunicaciones con cualquiera de los órganos de gestión afectados, la clasificación y códigos establecidos en el Documento 30 de la Conferencia Europea de Aviación Civil y basados principalmente en la Resolución 700 y las Prácticas recomendadas 1700 de la IATA.

Finalmente, resulta interesante el apartado 2.2 del citado anexo que establece lo siguiente:

“a) Como mínimo, a petición de una persona con discapacidad, proporcionar información relativa a las condiciones de acomodación a bordo de una aeronave, incluida la información relativa a disponibilidad de asientos y aseos accesibles, disponibilidad de elementos de desplazamiento a bordo, disponibilidad de almacenaje en cabina de sillas de ruedas, incluidas las eléctricas, y disponibilidad de transporte en cabina de perros guía o de asistencia certificados.

b) Informar a las personas con discapacidad que lo soliciten sobre las condiciones de accesibilidad de los aeropuertos de destino en el extranjero.

c) Disponer, en la medida que lo permita la tecnología, medios y procedimientos de telecomunicación, que permitan a las personas con discapacidad, y en especial para las personas con discapacidad visual y auditiva, poder disponer de información relativa a los vuelos, comunicarse con ellos mediante algunos de los medios telefónicos y electrónicos ofrecidos por ellas para realizar reservas, recibir la confirmación de un viaje y el correspondiente documento de transporte, en las mismas condiciones que el público en general”.

Con respecto al apartado a y b) cabe valorar positivamente el derecho a recibir información en los términos que se indican. Con relación al apartado c), resulta criticable el hecho de que se establezca la disposición de tecnología, medios y procedimientos de telecomunicación para personas discapacitadas “en la medida que lo permitan...” En nuestra opinión, sin dejar de reconocer el avance, la norma queda excesivamente abierta.

III. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA

Pese a que, en general, se observa un innegable avance con respecto al pasado, no obstante, aún es posible mejorar muchos aspectos. En nuestra opinión, el avance que posibilite la mejora debe producirse en un doble plano: empresarial y legislativo. Con respecto al plano empresarial, las organizaciones ligadas al sector del transporte deben concienciarse de la importancia de este colectivo y considerar que el incremento de la inversión en dicho colectivo supone, además de contribuir a la mejora de las condiciones sociales de las personas con movilidad reducida o discapacidad, una interesante oportunidad de negocio para ellas. Desde el punto de vista legislativo, es recomendable que la Unión Europea continúe su labor y acometa reformas conducentes a la mejora de la normativa actual, incrementando los derechos de los pasajeros con cualquier tipo de discapacidad o con movilidad reducida. La mentalización de la sociedad en este sentido es muy importante.

Pese a los logros conseguidos, es preciso continuar en la línea de cambiar el concepto de “turismo accesible” a “turismo para todos”, seguir avanzando hacia una legislación comunitaria que facilite el acceso de este colectivo.

Cabe destacar el abuso realizado por el Reglamento (CE) 1107/2006 con la utilización de expresiones tales como «esfuerzos razonables», o «la asistencia prestada se adaptará, en la medida de lo posible a las necesidades particulares del pasajero se refiere». Este tipo de expresiones no generan seguridad jurídica en los pasajeros discapacitados.

Es preciso buscar fórmulas que compelan tanto a compañías, como a entidades gestoras, a garantizar de forma efectiva la protección y asistencia a personas con movilidad reducida o discapacidad.

La posibilidad de denegar el embarque, por parte del transportista, a personas con discapacidad o movilidad reducida, por razones de seguridad debe ser modificada, concretando más los supuestos en que ello es posible. Se evitaría de este modo disminuir la utilización de esta excepción.

Se propone una mejora en el tratamiento y consideración del acompañante de este tipo de pasajero. Se podrían adoptar medidas que permitan que durante el vuelo tenga derecho a estar junto a la persona discapacitada.

Otra cuestión importante es la referida a la necesidad de legislar en el sentido de obligar a los fabricantes de aviones a diseñar los aparatos acondicionados para pasajeros con discapacidad o movilidad reducida. Se propone avanzar en el diseño de aviones en la línea de construir aparatos aptos para cualquier tipo de viajero. Muchos aviones tienen déficits genéricos comunes: reserva inadecuada de asientos a personas con movilidad reducida; pasillos estrechos y aseos de dimensiones insuficientes.

Las personas con movilidad reducida en sillas de ruedas en los casos de embarque/desembarque no se realiza a través de "finger", pues los equipos elevadores entre pista y aeronave que tienen algunas compañías aéreas no sólo son insuficientes, sino que son apenas utilizados, siendo estas personas movidas "a pulso" por las escalerillas. Es preciso realizar una mayor inversión en infraestructuras.

En este sentido, resulta interesante el Proyecto ICARUS 'Innovative Changes in Air transport Research for Universally designed Services'. Se trata de un consorcio que lidera la Fundación ONCE. Se trata de una iniciativa que pretende mejorar el acceso al transporte aéreo para personas con discapacidad. Las empresas del Área de Accesibilidad del Grupo Fundosa –Vía Libre y Technosite– también participan como socios en la iniciativa, junto a la Universidad Carlos III, la compañía aérea Alitalia y la empresa de aviación Aeroconseil. El objetivo general del proyecto es identificar, analizar y priorizar soluciones en las áreas de la investigación y desarrollo I+D para mejorar el acceso al transporte aéreo para personas con discapacidad, con un foco especial en personas con movilidad reducida y mayores. Está orientado desde la perspectiva de los usuarios (discapacidad y mayores) enlazando al mismo tiempo todos los actores involucrados en la cadena de valor de los viajes aéreos accesibles, como por ejemplo los fabricantes de aviones y las empresas de servicios en los aeropuertos⁴⁰. Otro aspecto que resulta interesante es el referido a la formación de los empleados. Coincidimos con el Informe España 2010 en la

⁴⁰ Puede consultarse en: <http://www.fundaciononce.es/ES/Paginas/FundacionONCElideraunproyectoeuropaparamejorar el accesoaltransporteaereodelaspersonascondiscapacidad.aspx>

importancia de la existencia de planes de formación de los empleados que ayuden a que éstos tomen conciencia respecto de los derechos de las personas con discapacidad⁴¹. La capacitación y preparación del personal que tiene contacto con el pasajero discapacitado influye de manera considerable para que el pasajero con movilidad reducida vea satisfecho y salvaguardados sus derechos.

También, cabe resaltar la oportunidad perdida en la actual regulación para contemplar, siquiera de forma mínima, la posibilidad de indemnizar los denominados «daños morales», partiendo del cumplimiento de unas circunstancias demostradas, en una cuantía a los pasajeros que los hubieren padecido. En nuestra opinión, sería un mecanismo que evitaría litigios que van principalmente encaminados al resarcimiento de este tipo de daños.

Finalmente, convendría realizar una actualización de las cantidades fijadas como indemnización en los distintos supuestos previstos por el Reglamento (CE) 261/2004. Con ello se lograría que las cantidades estuviesen más acordes con el perjuicio ocasionado.

IV. BIBLIOGRAFÍA

- ALONSO LÓPEZ, F., DINARES QUERA, M. (2006) «El hotel accesible. Guía para diseño, organización y gestión», *Colecciones Manuales y Guías*, serie Servicios Sociales (IMSERSO), Madrid.
- BARIFI, F. J. (2009), «Capacidad jurídica y capacidad de obrar de las personas con discapacidad a la luz de la Convención de la ONU», en Pérez Bueno L. C. (Dir.) *Hacia un Derecho de la Discapacidad. Estudio en Homenaje al Profesor Rafael de Lorenzo*, Ed. Thomson Reuters, Aranzadi, Pamplona.
- BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, R. (1998), «Daño moral», en *Aranzadi Civil*, vol. II, BIB 1998/717.
- CONDE TEJÓN, A. (2008): *El contrato de charter aéreo. Especial atención a la responsabilidad en casos de retrasos y cancelaciones, accidentes, daños a los equipajes y overbooking*. Ed. Comares. Granada.
- FERNÁNDEZ ALLES, M. T. (2009): «Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico», en *Entelequia. Revista Interdisciplinar*, núm. 9.
- FERRER TAPIA, B. (2005): «Aproximación al nuevo régimen del *overbooking* y otros incumplimientos del transportista aéreo», en *Estudios sobre consumo*, núm. 72.

⁴¹ Derechos Humanos y Discapacidad. Informe España (2010). Colección Convención ONU, CERMI, Ediciones Cinca, p. 52.

- FRAIZ BREA, J. A., ALÉN GONZÁLEZ, M. E. y DOMINGUEZ VILLA, T. «La accesibilidad como oportunidad de mercado en el Management de destinos turísticos» *VII Congreso Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Turitec 2008*.
- GARRIDO PARRENT, D. (2005) «Los derechos de los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque, cancelación, retraso o cambio de clase de los vuelos. Especial referencia al Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo» en *Noticias Jurídicas*. Vid. en <http://noticias.juridicas.com/>
- GILI SALDAÑA M. y GÓMEZ POMAR, F. (2005) «El coste de volar», en *Indret, Revista para el Análisis del Derecho*, núm. 298, Barcelona.
- GONZÁLEZ FERNÁNDEZ, M. B. (2006): «Sobre las medidas comunitarias de compensación y asistencia a los usuarios del transporte aéreo», en *Estudios sobre consumo*, núm. 79.
- GONZÁLEZ SANFIEL, A. M. (2010), *Las obligaciones de servicio público en el transporte aéreo*, Iustel Portal Derecho, Madrid, p.92.
- GUERRERO LEBRÓN, M. J. (2010): «Las últimas reformas en Derecho del transporte aéreo: avances y cuestiones pendientes en la protección de los pasajeros y los terceros», *Revista Andaluza del Derecho del Turismo*, número 3.
- MANGAS MARTÍN, A. (2008) *Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea*, Atlántida Grupo Editor, Bilbao.
- MARAVALL GÓMEZ ALLENDE, H. (2006): «La protección de los ciudadanos europeos con discapacidad: las políticas sociales de integración y de igualdad de oportunidades», en *Revista de Derecho de la Unión Europea*, número 11.
- MARCOS PÉREZ, D. y GONZÁLEZ VELASCO, D. J. (2003): «El Turismo accesible» en *Turismo accesible. Hacia un turismo para todos*, núm. 4. Colección Cermi.
- PÉREZ-URDAIBAI JIMÉNEZ, N. (2000): «El contrato de transporte aéreo: Revisión doctrinal y jurisprudencia», en *Revista General de Derecho*, núm. 667.
- PETIT LAVALL, M. V. (2001): «El *overbooking* o sobreventa en el transporte aéreo de pasajeros», en *Derecho de los negocios*, núm. 30.
- RUBIO TORRANO, T. (2002): «Overbooking», en *Aranzadi Civil*.
- SANTOS PITA, M. P. y MILLÁN VAZQUEZ, G. (2011), «Globalización y exclusión social. Acciones dirigidas a la integración en el marco de la Unión Europea», *Aposta Revista de Ciencias Sociales*, núm. 50 p. 6, puede consultarse <http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/genomillan.pdf>
- SEGUI PONS, J. M. y MARTÍNEZ REYNÉS, M. R. (2010) «Movilidad y sostenibilidad en el transporte aéreo: las compañías de bajo coste en los

destinos turísticos de España y Baleares», *Revista Transporte y Territorio*, nº 2, Universidad de Buenos Aires.

TAPIA SALINAS, L. (1993): *Derecho aeronáutico*. Ed. Bosch. 2ª Edición. Barcelona.