

FICHA DE LEGISLACIÓN

Orden TMA/201/2022, de 14 de marzo, por la que se regula el procedimiento de resolución alternativa de litigios de los usuarios de transporte aéreo sobre los derechos reconocidos en el ámbito de la Unión Europea en materia de compensación y asistencia en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso, así como en relación con los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida.

NORMATIVA



ILUSTRE
COLEGIO DE ABOGADOS
DE MADRID



ÍNDICE

I. FICHA NORMATIVA	3
II. ASPECTOS MÁS RELEVANTES	3
1. ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
2. EXCLUSIONES.....	4
3. RECLAMACIÓN PREVIA.....	4
4. PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DEL CONFLICTO	5
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DEL CONFLICTO EN AESA.....	5
5.1 Presentación ante AESA	5
5.2 Inadmisión a trámite	6
5.3 Efectos de la presentación de la reclamación.....	6
5.4 Acumulación de procedimientos	6
5.5 Audiencia de las partes	6
5.6 Fin del procedimiento	7



I. FICHA NORMATIVA

Orden TMA/201/2022, de 14 de marzo, por la que se regula el procedimiento de resolución alternativa de litigios de los usuarios de transporte aéreo sobre los derechos reconocidos en el ámbito de la Unión Europea en materia de compensación y asistencia en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso, así como en relación con los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida.

Se regula el procedimiento de resolución alternativa de los litigios que planteen los pasajeros ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) sobre la aplicación de los Reglamentos de la UE en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo.

Fecha de publicación	17 de marzo de 2022.
Entrada en vigor	18 de marzo de 2022. Aplicable a los incidentes ocurridos en fecha posterior al primer día del mes siguiente al de la publicación en el «Boletín Oficial del Estado», de la resolución de la autoridad competente que acredite a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, como entidad de resolución alternativa de litigios en el ámbito de protección de los usuarios del transporte aéreo.

II. ASPECTOS MÁS RELEVANTES

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

➤ Destinatarios

- ✓ TODOS los usuarios de transporte aéreo (independientemente de su condición de consumidor) que tengan conflicto con alguna compañía aérea establecida o no en la UE.

➤ Materias

- ✓ Controversias surgidas en aplicación del [Reglamento \(CE\) 261/2004](#), del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004 sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque, cancelación



y gran retraso; y del [Reglamento \(CE\) 1107/2006](#), del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.

- ✓ Conflictos planteados por los pasajeros contra gestores de aeropuertos españoles adheridos a este procedimiento, en aplicación del Reglamento (CE) 1107/2006.
- ✓ Están excluidos los conflictos por causas referidas a requisitos del Programa Nacional de Seguridad para la Aviación Civil por requisitos documentales o por temas de salud pública, EXCEPTO en los vuelos que salgan de aeropuertos españoles.

2. EXCLUSIONES

Se excluyen los litigios que versen sobre:

- ✓ Daños y perjuicios causados por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato de transporte no comprendidos en el ámbito de aplicación del apartado anterior.
- ✓ Cláusulas y prácticas abusivas en el contrato de transporte aéreo.
- ✓ Las prácticas comerciales
- ✓ La información precontractual o el contrato.
- ✓ La protección de datos de carácter personal.
- ✓ Las reclamaciones de los pasajeros en base al [Reglamento \(CE\) 2027/97](#), del Consejo, de 9 de octubre de 1997, relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje, o las reclamaciones por la destrucción, pérdida, avería o retraso de los equipajes facturados.
- ✓ Los previstos en el artículo 3.2 de la [Ley 7/2017, de 2 de noviembre](#).

3. RECLAMACIÓN PREVIA

➤ Particularidades

- ✓ La reclamación previa ante la compañía aérea o el gestor aeroportuario es preceptiva para poder interponer reclamación ante AESA.
- ✓ Compañías aéreas y gestores aeroportuarios tienen obligación de informar y facilitar formularios de reclamación previa en sus páginas web y en mostradores de venta y atención al cliente.

➤ Plazos

- ✓ Plazo → 5 años desde el incidente.



- ✓ En reclamación sobre servicio de asistencia a personas con movilidad reducida, la compañía aérea está obligada a dar traslado al gestor aeroportuario → **10 días**.
- ✓ Plazo para dar respuesta de la reclamación previa → En el más breve posible y como **máximo en 1 mes**, transcurrido el cual, sin respuesta, se abre la vía de reclamación ante AESA.
- ✓ Causa de inadmisión de la reclamación ante AESA → Transcurso de **1 año** desde la presentación de la reclamación previa.

4. PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DEL CONFLICTO

Gratuito para las partes		
PARTES	ACEPTACIÓN	RESULTADO
PASAJEROS	VOLUNTARIA	NO VINCULANTE
COMPAÑÍAS AÉREAS	OBLIGATORIA	VINCULANTE (La compañía puede impugnar la resolución ante la autoridad judicial competente)
GESTORES AEROPORTUARIOS ADHERIDOS	OBLIGATORIA	NO VINCULANTE
RESTO DE GESTORES	VOLUNTARIA	NO VINCULANTE

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DEL CONFLICTO EN AESA

5.1 Presentación ante AESA

- ✓ Finalizado el trámite de la reclamación previa a la compañía aérea o al gestor aeroportuario, a través de formulario, con la documentación acreditativa correspondiente.
- ✓ Si no reúne requisitos, se requiere al pasajero par subsanación por **plazo de 10 días** → Caso de no subsanar: se le tendrá por desistido de su reclamación.



5.2 Inadmisión a trámite

Son causas de inadmisión:

- No haber presentado reclamación previa
- Solicitud manifiestamente infundada o sobre materias no incluidas en su ámbito de aplicación.
- Ya resuelto, o pendiente de resolución en órgano jurisdiccional o arbitral.
- Transcurso de más de 1 año desde fecha de presentación de la reclamación previa.

La inadmisión será:

- MOTIVADA
- Notificada en el plazo de 21 días naturales desde la recepción por AESA.

5.3 Efectos de la presentación de la reclamación

- ✓ La presentación de reclamación ante AESA, INTERRUMPE LOS PLAZOS DE CADUCIDAD Y PRESCRIPCIÓN.
- ✓ No es necesaria la comparecencia con abogado, pero de optar por ello, dicha circunstancia debe notificarse a AESA dentro de los 3 días hábiles siguientes.

5.4 Acumulación de procedimientos

- De oficio o a instancia de parte
- Las reclamaciones acumuladas deben traer causa de unos mismos hechos.
- En los procedimientos no acumulados que traigan causa de mismos hechos, AESA puede incorporar al procedimiento, documentación, alegaciones o informes presentados por las compañías aérea o gestores aeroportuarios.

5.5 Audiencia de las partes

Se da audiencia a las compañías aéreas o gestores aeroportuarios por plazo de **20 días hábiles**, para formular alegaciones o presentar pruebas:

- A. En caso de no contestar → Se le tiene por decaído en el trámite y continúa la tramitación.
- B. Formuladas alegaciones → se da audiencia al pasajero por plazo de **10 días hábiles**.
- C. Caso de ser necesario, se podría dar una audiencia simultánea por plazo improrrogable de **10 días hábiles**.



5.6 Fin del procedimiento

- ✓ La decisión debe ser motivada y notificada dentro de los **90 días naturales** desde la fecha de comunicación de la recepción de la reclamación por parte de AESA.
- ✓ Posibilidad de prórroga de dicho plazo por especial complejidad de la controversia.
- ✓ El transcurso del plazo previsto, sin notificación alguna, considera la reclamación **DESESTIMADA**.
- ✓ La decisión de AESA es **VINCULANTE** para la compañía aérea, no así para el pasajero, que puede ejercer las acciones civiles que estime oportunas.
- ✓ La resolución de AESA tiene condición de título ejecutivo extrajudicial, en virtud del cual, transcurrido un mes desde su emisión, sin ser atendida por la compañía aérea, el pasajero puede solicitar su ejecución ante el juzgado de lo mercantil competente.
- ✓ Las compañías aéreas pueden impugnar la decisión de la Agencia ante el Juzgado competente.

En Madrid, a 17 de marzo de 2022.

NORMATIVA

Ilustre Colegio de Abogados de Madrid.

C/Bravo Murillo 377 – 2^a planta

Telf.: 91.788.93.80.