

Edición provisional

SENTENCIA DEL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Octava)

de 7 de julio de 2022 (*)

«Procedimiento prejudicial — Transporte aéreo — Reglamento (CE) n.º 261/2004 — Compensación y asistencia a los pasajeros — Cancelación o gran retraso de los vuelos — Artículo 5, apartado 3 — Exención de la obligación de compensación — Circunstancias extraordinarias — Fallo generalizado en el sistema de suministro de combustible a los aviones en un aeropuerto»

En el asunto C-308/21,

que tiene por objeto una petición de decisión prejudicial planteada, con arreglo al artículo 267 TFUE, por el Tribunal Judicial da Comarca dos Açores (Juízo Local Cível de Ponta Delgada – Juiz 4) (Tribunal de Primera Instancia de Las Azores, Sala de lo Civil n.º 4 de Ponta Delgada, Portugal), mediante resolución de 25 de enero de 2021, recibida en el Tribunal de Justicia el 14 de mayo de 2021, en el procedimiento entre

KU,

OP,

GC

y

SATA International — Azores Airlines SA,

EL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Octava),

integrado por el Sr. N. Jääskinen, Presidente de Sala, la Sra. K. Jürimäe (Ponente), Presidenta de la Sala tercera, y el Sr. N. Piçarra, Juez,

Abogado General: Sr. N. Emiliou;

Secretario: Sr. A. Calot Escobar;

habiendo considerado los escritos obrantes en autos;

consideradas las observaciones presentadas:

- en nombre del Gobierno portugués, por las Sras. P. Barros da Costa, C. Chambel Alves y A. Luz y el Sr. P. Pisco Santos, en calidad de agentes;
- en nombre del Gobierno alemán, por los Sres. J. Möller, J. Heitz y M. Hellmann, en calidad de agentes;
- en nombre de la Comisión Europea, por los Sres. L. Santiago de Albuquerque y K. Simonsson, en calidad de agentes;

vista la decisión adoptada por el Tribunal de Justicia, oído el Abogado General, de que el asunto sea juzgado sin conclusiones;

dicta la siguiente

Sentencia

- 1 La petición de decisión prejudicial tiene por objeto la interpretación del artículo 5, apartado 3, del Reglamento (CE) n.º 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, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91 (DO 2004, L 46, p. 1).
- 2 Esta petición se ha presentado en el contexto de un litigio entre KU, OP y GC, por una parte, y SATA International — Azores Airlines SA (en lo sucesivo, «SATA International»), por otra, en relación con el derecho de los pasajeros al pago de una compensación en virtud de dicho Reglamento a raíz de un fallo generalizado en el sistema de suministro de combustible en un aeropuerto que causó un retraso de vuelo de más de tres horas o la cancelación de un vuelo.

Marco jurídico

- 3 Los considerandos 1, 14 y 15 del Reglamento n.º 261/2004 disponen:
 - «(1) La actuación de la Comunidad en el ámbito del transporte aéreo debe tener como objetivo, entre otros, garantizar un elevado nivel de protección de los pasajeros. Además, se deben tomar plenamente en consideración los requisitos de protección de los consumidores en general.
 - [...]
 - (14) Del mismo modo que en el marco del Convenio de Montreal [para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, hecho en Montreal el 28 de mayo de 1999, firmado por la Comunidad Europea el 9 de diciembre de 1999 y aprobado en nombre de esta mediante la Decisión 2001/539/CE del Consejo, de 5 de abril de 2001 (DO 2001, L 194, p. 38)], las obligaciones de los transportistas aéreos encargados de efectuar un vuelo se deben limitar o excluir cuando un suceso haya sido causado por circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables. Dichas circunstancias pueden producirse, en particular, en casos de inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo y huelgas que afecten a las operaciones de un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo.
 - (15) Debe considerarse que concurren circunstancias extraordinarias cuando las repercusiones de una decisión de gestión del tránsito aéreo, en relación con una aeronave determinada y en una fecha determinada, den lugar a un gran retraso, a un retraso de un día para el otro o a la cancelación de uno o más vuelos de la aeronave, aunque el transportista aéreo interesado haya hecho todo lo posible por evitar dichos retrasos o cancelaciones.»
- 4 El artículo 5 del Reglamento, titulado «Cancelación de vuelos», dispone:
 - «1. En caso de cancelación de un vuelo:
 - [...]
 - c) los pasajeros afectados tendrán derecho a una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo conforme al artículo 7, a menos que:
 - i) se les informe de la cancelación al menos con dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista, o
 - ii) se les informe de la cancelación con una antelación de entre dos semanas y siete días con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca un transporte alternativo que les permita salir con no más de dos horas de antelación con respecto a la hora de salida

prevista y llegar a su destino final con menos de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista, o

- iii) se les informe de la cancelación con menos de siete días de antelación con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca tomar otro vuelo que les permita salir con no más de una hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.

[...]

3. Un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no está obligado a pagar una compensación conforme al artículo 7 si puede probar que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

[...]»

5 El artículo 7 de dicho Reglamento, titulado «Derecho a compensación», tiene el siguiente tenor:

«1. Cuando se haga referencia al presente artículo, los pasajeros recibirán una compensación por valor de:

- a) 250 euros para vuelos de hasta 1 500 kilómetros;
- b) 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;
- c) 600 euros para todos los vuelos no comprendidos en a) o b).

La distancia se determinará tomando como base el último destino al que el pasajero llegará con retraso en relación con la hora prevista debido a la denegación de embarque o a la cancelación.

[...]»

Litigio principal y cuestiones prejudiciales

6 GC adquirió un billete para el vuelo S4321, operado por SATA International el 10 de mayo de 2017, con salida desde Lisboa (Portugal) a las 12.50 y llegada, ese mismo día, al aeropuerto de Ponta Delgada (Azores, Portugal) a las 14.15 (hora local). GC llegó a su destino a las 19.30, es decir, con un retraso de 5 horas y 15 minutos respecto de la hora de llegada inicialmente prevista.

7 KU reservó un vuelo con conexión que le permitía viajar, el 10 de mayo de 2017, desde Lisboa a Santa María (Azores, Portugal) vía Ponta Delgada. Ese vuelo con conexión, que dio lugar a una única reserva, se componía de dos vuelos operados por SATA International, a saber, el vuelo S4321 y el vuelo SP107, cuya salida estaba prevista el mismo día a las 18.45 (hora local). Debido al retraso en la llegada del vuelo S4321, KU no pudo embarcar en el vuelo SP107 con destino a Santa María.

8 OP compró un billete para el vuelo S4142, operado por SATA International el 10 de mayo de 2017, con salida desde Pico (Azores, Portugal) a las 17.35 y llegada a Lisboa a las 21.05 (hora local). Al haberse cancelado el vuelo S4142, OP fue transferido, el 10 de mayo de 2017, al vuelo alternativo S4136 con salida desde Terceira (Azores, Portugal) a las 21.25 y con destino a Lisboa.

9 El retraso del vuelo S4321 y la cancelación del vuelo S4142 fueron provocados por un fallo repentino e imprevisto en el sistema de suministro de combustible del aeropuerto de Lisboa, que se produjo el 10 de mayo de 2017 a partir de las 13.19.

10 Dicho fallo, que dio lugar a una reorganización de todas las operaciones aéreas de la plataforma de ese aeropuerto, hizo necesario recurrir a los depósitos de combustible de los aeropuertos cercanos.

- 11 Basándose en el Reglamento n.º 261/2004, GC, KU y OP presentaron sendas solicitudes de compensación ante SATA International por el perjuicio sufrido, derivado, en el caso de los primeros, de un retraso del vuelo más de tres horas y, en el caso del último, de la cancelación del vuelo, que provocó asimismo un retraso de más de tres horas en la llegada. Sata International denegó estas solicitudes alegando que dichos retrasos no le eran imputables, sino que se debían a un fallo en el sistema de suministro de combustible del aeropuerto, que además fue imprevisto e inesperado.
- 12 Los demandantes en el litigio principal interpusieron un recurso ante el Tribunal Judicial da Comarca dos Açores (Juízo Local Cível de Ponta Delgada – Juiz 4) (Tribunal de Primera Instancia de Las Azores, Sala de lo Civil n.º 4 de Ponta Delgada, Portugal). Dicho órgano jurisdiccional se pregunta si ese fallo constituye una «circunstancia extraordinaria», en el sentido del artículo 5, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004, que exima a SATA International de toda responsabilidad. Se pregunta, en particular, acerca de la interpretación del concepto de «circunstancia extraordinaria», en el sentido de dicha disposición, cuando, como en el caso de autos, el retraso de más de tres horas o la cancelación de un vuelo se deben a un fallo en el suministro de combustible en el aeropuerto de origen de los vuelos o del avión de que se trate y dicho aeropuerto es responsable de la gestión del sistema de suministro de combustible.
- 13 Recordando la jurisprudencia del Tribunal de Justicia, el órgano jurisdiccional remitente se pregunta si una situación como la descrita en el apartado anterior está comprendida en el concepto de «circunstancia extraordinaria» o debe considerarse inherente al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo de que se trate, de modo que dicho transportista no puede eludir su obligación de compensación en tal situación.
- 14 En estas circunstancias, el Tribunal Judicial da Comarca dos Açores (Juízo Local Cível de Ponta Delgada – Juiz 4) (Tribunal de Primera Instancia de Las Azores, Sala de lo Civil n.º 4 de Ponta Delgada, Portugal), decidió suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia la siguiente cuestión prejudicial:

«¿Constituye una “circunstancia extraordinaria” en el sentido y a los efectos del artículo 5, apartado 3, del [Reglamento n.º 261/2004], un retraso superior a tres horas o una cancelación de vuelos causados por un fallo en el suministro de combustible en el aeropuerto de origen, cuando este aeropuerto es el responsable de la gestión del sistema de suministro de combustible?»

Sobre la cuestión prejudicial

- 15 Mediante su cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente pregunta, en esencia, si el artículo 5, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004 debe interpretarse en el sentido de que, cuando el aeropuerto de origen de los vuelos o del avión afectados es responsable de la gestión del sistema de suministro de combustible de las aeronaves, un fallo generalizado en el suministro de combustible puede considerarse una «circunstancia extraordinaria» en el sentido de dicha disposición.
- 16 De entrada, procede recordar que, en caso de cancelación de un vuelo, el artículo 5, apartado 1, letra c), del Reglamento n.º 261/2004 establece que los pasajeros afectados tendrán derecho a una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo conforme al artículo 7, apartado 1, de dicho Reglamento, a menos que se les informe previamente de la cancelación en los plazos previstos en los incisos i) a iii) de dicha letra c).
- 17 No obstante, el artículo 5, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004, en relación con los considerandos 14 y 15 de este, exime al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo de esta obligación de compensación si puede probar que la cancelación se debe a «circunstancias extraordinarias» que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.
- 18 El Tribunal de Justicia ha declarado que, en el supuesto de que se produzcan tales circunstancias, incumbe al transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo demostrar que ha adoptado las medidas adaptadas a la situación, utilizando todo el personal o el material y los medios económicos de que disponía, a fin de evitar que esta provocara la cancelación del vuelo de que se trataba. Sin embargo, no se le puede exigir que acepte sacrificios insoportables en relación con la capacidad de su empresa en el

momento pertinente (sentencia de 23 de marzo de 2021, Airhelp, C-28/20, EU:C:2021:226, apartado 22 y jurisprudencia citada).

- 19 El Tribunal de Justicia ha declarado asimismo que cuando los pasajeros sufren, en la llegada, un gran retraso de su vuelo, es decir, igual o superior a tres horas, disponen de un derecho a compensación sobre la base del artículo 7 del Reglamento n.º 261/2004 (véanse, en este sentido, las sentencias de 19 de noviembre de 2009, Sturgeon y otros, C-402/07 y C-432/07, EU:C:2009:716, apartados 60 y 61, y de 23 de octubre de 2012, Nelson y otros, C-581/10 y C-629/10, EU:C:2012:657, apartados 34 y 40). Sin embargo, tal retraso no da lugar a una compensación de los pasajeros si el transportista aéreo puede acreditar que el gran retraso se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables (sentencias de 19 de noviembre de 2009, Sturgeon y otros, C-402/07 y C-432/07, EU:C:2009:716, apartado 69, y de 23 de octubre de 2012, Nelson y otros, C-581/10 y C-629/10, EU:C:2012:657, apartado 40).
- 20 Según reiterada jurisprudencia del Tribunal de Justicia, el concepto de «circunstancias extraordinarias», en el sentido del artículo 5, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004, designa acontecimientos que, por su naturaleza o su origen, no son inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo afectado y escapan al control efectivo de este, siendo estos dos requisitos acumulativos y debiendo apreciarse su respeto caso por caso (sentencia de 23 de marzo de 2021, Airhelp, C-28/20, EU:C:2021:226, apartado 23 y jurisprudencia citada).
- 21 Por lo tanto, en el caso de autos, procede determinar, en primer lugar, si un fallo generalizado en el suministro de combustible puede constituir, por su naturaleza o por su origen, un acontecimiento no inherente al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo afectado cuando el aeropuerto de origen de los vuelos o del avión de que se trata es responsable de la gestión del sistema de suministro de combustible.
- 22 Dado que el combustible es indispensable para el transporte aéreo de pasajeros, las operaciones de abastecimiento de combustible forman parte, en principio, del ejercicio normal de la actividad de transportista aéreo. Además, un problema técnico acaecido durante una operación de abastecimiento llevada a cabo en colaboración con el personal del transportista aéreo afectado puede constituir un acontecimiento inherente al ejercicio normal de dicha actividad (véase, por analogía, la sentencia de 4 de abril de 2019, Germanwings, C-501/17, EU:C:2019:288, apartado 30).
- 23 En cambio, cuando este problema de abastecimiento de combustible resulta de un fallo generalizado del sistema de suministro gestionado por el aeropuerto, es preciso diferenciarlo del supuesto contemplado en el apartado anterior, ya que tal acontecimiento no puede asimilarse a un problema técnico, circunscrito por naturaleza a una sola aeronave. Así pues, dicho problema de abastecimiento no puede considerarse intrínsecamente ligado al funcionamiento de la aeronave que debería haber realizado el vuelo cancelado o que efectuó el vuelo retrasado en cuestión (véase, por analogía, la sentencia de 26 de junio de 2019, Moens, C-159/18, EU:C:2019:535, apartado 18). Por tanto, este acontecimiento no puede constituir, por su naturaleza o por su origen, un acontecimiento inherente al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo afectado.
- 24 Dicho esto, dado que los dos requisitos constitutivos del concepto de «circunstancias extraordinarias» en el sentido del artículo 5, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004 son acumulativos, procede determinar, en segundo lugar, si dicho acontecimiento escapa totalmente al control efectivo del transportista aéreo afectado.
- 25 A este respecto, de la jurisprudencia del Tribunal de Justicia relativa al concepto de «circunstancias extraordinarias», en el sentido del artículo 5, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004, se desprende que los acontecimientos cuyo origen es «interno» deben distinguirse de aquellos cuyo origen es «externo» al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo (sentencia de 23 de marzo de 2021, Airhelp, C-28/20, EU:C:2021:226, apartado 39). Así pues, están comprendidos en este concepto, en cuanto acontecimientos «externos», aquellos acontecimientos que resultan de la actividad del transportista aéreo y de circunstancias externas, más o menos frecuentes en la práctica, pero que el transportista aéreo no controla porque su origen es un hecho natural o el de un tercero, como otro transportista aéreo o un sujeto público o privado que interfiere en la actividad aérea o aeroportuaria

(véase, en este sentido, la sentencia de 23 de marzo de 2021, Airhelp, C-28/20, EU:C:2021:226, apartados 40 y 41).

- 26 Así pues, cuando el sistema de suministro de combustible de un aeropuerto es gestionado por este o por un tercero, el fallo generalizado en el suministro de combustible debe considerarse un acontecimiento cuyo origen es externo al transportista aéreo y que, por tanto, escapa a su control efectivo.
- 27 Dicho esto, según se desprende de los apartados 17 a 19 de la presente sentencia, en la medida en que, para quedar exento de la obligación de compensación que le incumbe, el transportista aéreo cuyo vuelo ha sufrido un gran retraso o ha sido cancelado debido a una circunstancia extraordinaria, en el sentido del artículo 5, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004, interpretado a la luz de los considerandos 14 y 15 de dicho Reglamento, debe demostrar que esa circunstancia no habría podido evitarse incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables y que adoptó las medidas adaptadas a la situación capaces de evitar las consecuencias de esta, corresponde al órgano jurisdiccional remitente apreciar, habida cuenta de todas las circunstancias del litigio principal y de las pruebas aportadas por el transportista aéreo afectado, si este ha adoptado tales medidas —sin que estas supongan un sacrificio insoportable para las capacidades de su empresa en el momento pertinente—, en particular, utilizando todos los medios a su disposición para proporcionar un transporte alternativo razonable, satisfactorio y lo antes posible a los pasajeros afectados por un gran retraso o por la cancelación de un vuelo, de conformidad, particularmente, con el objetivo de garantizar un elevado nivel de protección de los pasajeros a que se refiere el considerando 1 de dicho Reglamento (véase, en este sentido, el auto de 30 de marzo de 2022, Orbest, C-659/21, no publicado, EU:C:2022:254, apartado 26).
- 28 Habida cuenta de las anteriores consideraciones, procede responder a la cuestión prejudicial planteada que el artículo 5, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004 debe interpretarse en el sentido de que, cuando el aeropuerto de origen de los vuelos o del avión afectados es responsable de la gestión del sistema de suministro de combustible de las aeronaves, un fallo generalizado en el suministro de combustible puede considerarse una «circunstancia extraordinaria» en el sentido de dicha disposición.

Costas

- 29 Dado que el procedimiento tiene, para las partes del litigio principal, el carácter de un incidente promovido ante el órgano jurisdiccional remitente, corresponde a este resolver sobre las costas. Los gastos efectuados por quienes, no siendo partes del litigio principal, han presentado observaciones ante el Tribunal de Justicia no pueden ser objeto de reembolso.

En virtud de todo lo expuesto, el Tribunal de Justicia (Sala Octava) declara:

El artículo 5, apartado 3, del Reglamento (CE) n.º 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, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91, debe interpretarse en el sentido de que, cuando el aeropuerto de origen de los vuelos o del avión afectados es responsable de la gestión del sistema de suministro de combustible de las aeronaves, un fallo generalizado en el suministro de combustible puede considerarse una «circunstancia extraordinaria» en el sentido de dicha disposición.

Firmas

* Lengua de procedimiento: portugués.