

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE TRANSPORTES, MOVILIDAD Y AGENDA URBANA

- 4201** *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.*

El transporte aéreo, por su propia naturaleza, trasciende de las fronteras nacionales lo que ha determinado que aspectos esenciales de su regulación se establezcan en normativa internacional y de la Unión Europea. Tal es el caso de los derechos de los pasajeros que se reconocen en el 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 y en el Reglamento (CE) n.º 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 disposición adicional segunda de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, establece que será acreditada y notificada a la Comisión Europea una única entidad para la resolución alternativa de los litigios en que resulten de aplicación los Reglamentos de la Unión Europea en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo; que la Agencia Estatal de Seguridad Aérea deberá acomodar su funcionamiento y procedimiento a lo previsto en la citada ley, a fin de que pueda ser acreditada como tal entidad de resolución alternativa de litigios en materia de derechos de los usuarios del transporte aéreo; y que, mediante orden ministerial, debe adoptarse el procedimiento de resolución alternativa de tales litigios, procedimiento que es de aceptación obligatoria y resultado vinculante para las compañías aéreas.

Además, en la modificación de esta disposición introducida por la disposición final sexta de la Ley 3/2020, de 18 de septiembre, de medidas procesales y organizativas para hacer frente al COVID-19 en el ámbito de la Administración de Justicia, se atribuye a la entidad de resolución alternativa de litigios acreditada ante la Unión Europea el conocimiento de los conflictos que afecten a todos los pasajeros, aunque no tengan la condición de consumidores, y ya esté la compañía establecida en la Unión Europea o fuera de ella, y, entre otras modificaciones relevantes, atribuye a la decisión que adopte dicha entidad, la condición de título ejecutivo extrajudicial, en virtud de la cual, transcurrido un mes desde que fuera emitida la decisión podrá solicitarse por el pasajero su ejecución ante el juzgado de lo mercantil competente.

De este modo, se continúa asegurando el acceso de los pasajeros a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea para resolver sus reclamaciones, al tiempo que fortalece su protección al asegurar el cumplimiento de las decisiones que se adopten y contemplar la necesidad de que, en todo caso, se acredite una entidad para la resolución alternativa de los litigios en esta materia, la propia Agencia. Además, esta Ley refuerza la aplicación de los principios de independencia, imparcialidad, transparencia y eficacia en la resolución de estas reclamaciones.

En este contexto, esta orden regula el procedimiento de resolución alternativa de los litigios sobre la aplicación los reglamentos de la Unión Europea en materia de protección de los derechos de los usuarios del transporte aéreo, de conformidad con lo previsto en la citada disposición adicional segunda de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre. Asimismo, se da cabida en el procedimiento a la resolución de litigios en línea regulados por el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

En aplicación de lo previsto en el artículo 22 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de la posibilidad, contemplada en su artículo 1.2, de establecer reglamentariamente especialidades del procedimiento referidas, entre otros, a los plazos propios de concreto procedimiento por razón de la materia, en esta orden se contempla la suspensión del plazo para resolver durante la sustanciación de la audiencia y la prueba.

Esta orden, por último, resulta conforme con los principios de buena regulación establecidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. La necesidad y eficacia de esta iniciativa se justifica en la propia disposición adicional segunda de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, toda vez que el establecimiento de este procedimiento es el medio más eficaz para asegurar la efectiva protección de los derechos de los pasajeros del transporte aéreo y el cumplimiento de la normativa sectorial establecida al efecto.

En la orden se asegura el cumplimiento de los principios de proporcionalidad, seguridad jurídica y eficiencia, al limitarse a establecer, en coherencia con el régimen previsto en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, las singularidades del procedimiento exigibles para el efectivo cumplimiento de lo previsto en dicha norma, sin imponer cargas innecesarias a los interesados.

La orden, también responde al principio de transparencia no sólo porque, en coherencia con lo previsto en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, quedan definidos con claridad sus objetivos, sino también porque se ha garantizado la efectiva participación en su elaboración de los destinatarios de la norma. Así, en la tramitación de esta disposición además de la Información pública, se ha dado audiencia al Consejo de Consumidores y Usuarios, a las organizaciones de compañías aéreas y a los gestores aeroportuarios.

En su virtud, con la aprobación previa del, entonces, Ministro de Política Territorial y Función Pública, de acuerdo con el Consejo de Estado, dispongo:

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1. *Objeto.*

Esta orden tiene por objeto regular el procedimiento de resolución alternativa de los litigios que planteen los pasajeros ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea sobre la aplicación de los reglamentos de la Unión Europea en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo, incluidos los litigios en línea previstos en el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. Esta orden es de aplicación al procedimiento que la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (en adelante la Agencia), como entidad de resolución alternativa de litigios en el sector del transporte aéreo, acreditada y notificada a la Comisión Europea, proporciona a los usuarios del transporte aéreo para resolver sus conflictos sobre la aplicación de los Reglamentos (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; y (CE) n.º 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.

2. Sin perjuicio de lo anterior, este procedimiento es aplicable a los conflictos de todos los usuarios del transporte aéreo, aunque no tengan la condición de consumidores, en adelante pasajeros, con las compañías aéreas que los transporten, estén establecidas o no en la Unión Europea, por aplicación del:

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

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

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

- 1.º Las personas con discapacidad o movilidad reducida que utilicen o pretendan utilizar vuelos comerciales de pasajeros que salgan de los aeropuertos situados en territorio español, lleguen a estos aeropuertos o transiten por ellos; o
- 2.º En los casos previstos en los artículos 3, 4 y 10 del citado reglamento, los pasajeros que salgan de un aeropuerto situado en país no perteneciente a la Unión Europea lo hagan con destino a otro aeropuerto situado en territorio español, si la compañía aérea operadora es comunitaria.

3. No obstante lo previsto en el apartado 2, en el caso de que la negativa a embarcar a un pasajero tenga su causa en los procedimientos o requisitos establecidos en el Programa Nacional de Seguridad para la Aviación Civil, en cualquier normativa sobre los requisitos documentales para confirmar la identidad de los pasajeros en el embarque u otra documentación del viaje, así como en el cumplimiento de los requisitos de salud pública exigibles, la Agencia únicamente conocerá de las reclamaciones que se planteen en relación con vuelos que salgan de los aeropuertos situados en territorio español.

4. Además, este procedimiento de resolución alternativa de litigios es aplicable, a los conflictos planteados por los pasajeros en aplicación del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, contra los gestores de los aeropuertos situados en territorio español, adheridos al procedimiento, ya sea previamente o por participar voluntariamente en él tras la presentación de la reclamación del pasajero ante la Agencia. A estos efectos:

a) Se considerarán adheridos con carácter previo a este procedimiento los aeropuertos cuyo gestor haya comunicado formalmente a la Agencia tal adhesión.

b) Se considerará que aceptan participar voluntariamente en el procedimiento cuando, trasladada la reclamación por el pasajero por la Agencia, no rechacen expresamente su aplicación.

Artículo 3. *Exclusiones.*

Está excluido del ámbito de aplicación del procedimiento de resolución alternativa de litigios regulado en esta orden, cualquier litigio distinto de los previstos en el artículo 2 y, en particular, aquellos que versen sobre:

a) Los daños y perjuicios causados por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato de transporte no comprendidos en el ámbito de aplicación de esta orden de acuerdo con lo previsto en artículo 2.

b) Las cláusulas y prácticas abusivas en el contrato de transporte aéreo u otra documentación atinente al transporte.

c) Las prácticas comerciales, entendiéndose por tal las definidas en el artículo 19.2 del Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

d) La información precontractual o el contrato.

e) La protección de datos de carácter personal.

f) 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 en base a cualquier otra norma o convención.

g) Los demás previstos en el artículo 3.2 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

Artículo 4. *Recurso a los sistemas extrajudiciales de resolución de controversias.*

Lo dispuesto en esta orden se entenderá sin perjuicio del derecho del pasajero a acudir a cualquier sistema extrajudicial de resolución de conflictos aceptado por la compañía aérea o gestor aeroportuario, según corresponda, en particular al arbitraje de consumo o al sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad.

Artículo 5. *Información a los pasajeros.*

Las compañías aéreas y los gestores aeroportuarios informarán a los pasajeros sobre la posibilidad de recurrir ante la Agencia en los supuestos contemplados en esta disposición, y, cuando estuvieran adheridos a ellos, al sistema arbitral de consumo o al sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad, según corresponda, en los términos previstos en el artículo 40.2 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

Artículo 6. *Reclamación previa ante la compañía aérea o gestor aeroportuario.*

1. Con carácter previo a la iniciación del procedimiento alternativo de resolución de litigios previsto en esta orden, el pasajero deberá presentar una reclamación previa ante el responsable del incumplimiento que origina la reclamación, según se trate de la compañía aérea o del gestor aeroportuario, aportando la documentación que considere pertinente para hacer valer sus derechos que incluirá, en los casos de menores de edad, la acreditación de la custodia del menor, salvo que la reclamación previa la efectúe quien contrató el transporte para aquél.

El plazo para presentar la reclamación previa es de cinco años a contar desde el día en que se produjo el incidente que pudiera dar lugar a dicha reclamación.

En caso de que el pasajero presente su reclamación previa sobre el servicio de asistencia para personas con movilidad reducida (PMR) prestado por el gestor aeroportuario, ante la compañía aérea, ésta estará obligada a trasladarla al gestor

aeroportuario en el plazo de diez días desde su presentación, informando al pasajero sobre dicho traslado.

2. La compañía aérea o el gestor aeroportuario frente al que se dirija la reclamación previa, estarán obligados a acusar recibo de su presentación y darán respuesta a la reclamación previa en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde su presentación, de conformidad con lo previsto en el artículo 21.3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

En el supuesto contemplado en el apartado 1, párrafo tercero, de este artículo, la fecha de presentación ante el gestor aeroportuario es aquélla en la que éste reciba la reclamación previa remitida por la compañía aérea.

3. Cuando la resolución de la reclamación previa no sea totalmente satisfactoria para el pasajero, o en el plazo máximo de un mes desde la fecha de presentación de la reclamación previa, si ésta no hubiera sido contestada, las compañías aéreas y gestores aeroportuarios deberán informar al pasajero de la posibilidad de recurrir, para la resolución del conflicto, ante la Agencia, como entidad acreditada para la resolución alternativa de litigios en materia de transporte aéreo, en aplicación de lo previsto en el artículo 40.3 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

Al mismo tiempo, informarán al pasajero que es causa de inadmisión de la reclamación ante la Agencia su presentación una vez haya transcurrido el plazo de un año desde la presentación de la reclamación previa; así como, del carácter vinculante para la compañía aérea de la decisión que adopte la Agencia. La información incluirá la dirección de la página web de la Agencia.

Además, en el caso de que la compañía aérea o gestor aeroportuario estén adheridos al sistema arbitral de consumo o al sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad, según corresponda, informarán de tal circunstancia al pasajero, así como de la posibilidad de éste de recurrir a dicho sistema para resolver el conflicto y de la dirección de la página web de la institución.

4. La Agencia pondrá a disposición de los pasajeros a través de su página web un modelo de formulario de reclamación previa en el que se incluirán, necesariamente, los datos relativos a la identificación del vuelo sobre el que se plantea la reclamación, si tal es el caso.

Las compañías aéreas y gestores aeroportuarios, en su página web y en los departamentos y servicios de atención al cliente, incluidos los mostradores de venta y atención al cliente de las compañías aéreas en los aeropuertos, pondrán a disposición de los pasajeros, al menos en castellano, un formulario de reclamación previa que contenga los campos previstos en el formulario adoptado al efecto por la Agencia. Las compañías aéreas y gestores aeroportuarios podrán completar dichos formularios para recabar otra información que estimen necesaria para facilitar la tramitación de la reclamación.

Artículo 7. Principios del procedimiento.

1. El procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos regulado en esta orden responde a los principios de independencia, imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad. Asimismo, garantiza la igualdad y la contradicción de las partes en el procedimiento, lo que no obsta, para que la Agencia deba salvaguardar la confidencialidad de la información que tenga tal carácter, así como la protección del secreto profesional o empresarial.

2. Además, este procedimiento es:

- a) Gratuito para las partes, sin perjuicio de la asunción de los costes de las pruebas por la parte que las haya propuesto;
- b) Para los pasajeros, de aceptación voluntaria y resultado no vinculante;

c) Para las compañías aéreas, de aceptación obligatoria y resultado vinculante, sin perjuicio de su derecho a impugnar la decisión de la Agencia ante el juzgado competente;

d) Para los gestores aeroportuarios adheridos previamente, de aceptación obligatoria y resultado no vinculante, y para el resto de los gestores, de aceptación voluntaria y resultado no vinculante.

3. Las compañías aéreas, los gestores aeroportuarios y el resto de los sujetos previstos en el artículo 14.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, están obligados a relacionarse con la Agencia a través de medios electrónicos para la realización de cualquier trámite de este procedimiento.

CAPÍTULO II

Procedimiento de resolución alternativa de litigios

Artículo 8. *Presentación de reclamaciones.*

1. Finalizado el trámite de la reclamación previa, los pasajeros podrán presentar sus reclamaciones ante la Agencia, en línea o no, a través del formulario que al efecto adopte la Agencia que tendrá el siguiente contenido mínimo:

- a) Nombre y apellidos del pasajero y, en su caso, de la persona que lo represente.
- b) Identificación del medio electrónico, o en su defecto, domicilio postal en el que desea que se practique la notificación. Adicionalmente, los pasajeros podrán aportar su dirección de correo electrónico o identificar un dispositivo electrónico, con el fin de que la Agencia les avise del envío o puesta a disposición de la notificación.
- c) Hechos, razones y petición en que se concrete, con toda claridad, la reclamación, incluyendo la fecha y número del vuelo.
- d) Lugar y fecha.
- e) Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad, en ambos casos, por cualquiera de los sistemas de firma reconocidos por la normativa vigente.
- f) Cláusula sobre el consentimiento del pasajero a la consulta a las plataformas de intermediación de datos o sistemas habilitados al efecto, solicitando su aceptación.
- g) Cláusula sobre el consentimiento del pasajero del traslado de su reclamación al órgano que corresponda, ya sea la entidad de resolución alternativa de litigios notificada o al organismo responsable del cumplimiento de los reglamentos a que se refiere el artículo 2.1, o a ambos, según proceda, para el supuesto de que la competencia para conocer de la reclamación correspondiera a otro Estado miembro.

2. Junto a la reclamación, el pasajero acompañará:

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

- 1.º Documento nacional de identidad (DNI);
- 2.º Documento de identidad válido de un Estado miembro de la Unión Europea o Estado integrado en espacio Schengen;
- 3.º Tarjeta de identidad de extranjero (NIE);
- 4.º Permiso de residencia en algunos de los Estados integrados en el espacio Schengen;
- 5.º Carné de conducir expedido en España; o
- 6.º Pasaporte del pasajero o documento de viaje válido en vigor.

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

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

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

e) Cualquier otra documentación que el pasajero considere pertinente.

3. Cuando se trate de litigios incluidos en el ámbito de aplicación del Reglamento (UE) n.º 524/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, se entenderá, en todo caso, que su transmisión entre la plataforma europea de resolución de litigios en línea y la Agencia satisface los requisitos de la reclamación previstos en este artículo, dando lugar al inicio del procedimiento sin formalidades adicionales.

Artículo 9. *Subsanación de la reclamación e inicio del cómputo del plazo del procedimiento.*

1. Si la reclamación no reúne los requisitos previstos en el artículo anterior, se requerirá al pasajero para que, en el plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos con indicación de que si así no lo hiciera se le tendrá por desistido de su reclamación, previa decisión dictada al efecto.

El pasajero, en el plazo de un mes desde la fecha de recepción de la notificación de esta decisión podrá solicitar su revisión. La Agencia dispondrá de un plazo de un mes para resolver sobre la revisión solicitada, transcurrido el cual sin haber adoptado una decisión expresa sobre ella, deberá entenderse desestimada.

2. La Agencia comunicará a las partes la recepción de la solicitud y la documentación exigible, en su caso, tras la subsanación prevista en el apartado 1, indicando la fecha, a efectos de dejar constancia del inicio del cómputo de los plazos previstos en el artículo 20 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

Artículo 10. *Inadmisión a trámite de la reclamación.*

1. Será causa de inadmisión de la reclamación que:

a) No se haya presentado la reclamación previa ante la compañía aérea o el gestor aeroportuario, o no se acredite haberlo intentado sin efecto por causa no imputable al pasajero. En todo caso, la reclamación habrá de ser admitida si hubiera transcurrido más de un mes desde la fecha en que el pasajero presentó la reclamación previa, sin que se le haya comunicado su resolución.

b) Sea manifiestamente infundada o verse sobre materias no incluidas en el ámbito de aplicación previsto en el artículo 2.

c) Se hubiera resuelto o esté pendiente de resolución ante un órgano jurisdiccional o ante el sistema arbitral de consumo o el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad, salvo que se haya acordado la suspensión del procedimiento judicial o arbitral a resultados del que se interesa sustanciar ante la Agencia.

d) Se presente ante la Agencia transcurrido más de un año desde la fecha de presentación de la reclamación previa ante la compañía aérea o el gestor aeroportuario reclamados, o ante sus servicios de atención al cliente.

2. El órgano competente declarará la inadmisión de la reclamación, que deberá ser motivada y se notificará al pasajero en el plazo de veintiún días naturales desde su fecha de recepción por la Agencia. Esta decisión pone fin al procedimiento, sin perjuicio de su revisión.

3. La Agencia revisará su decisión a instancia del pasajero, cuando éste, en el plazo de un mes desde la notificación de la inadmisión, acredite que no concurren las

causas que motivaron la inadmisión. El plazo para resolver sobre la revisión de la decisión de inadmisión es de un mes, transcurrido el cual sin que la Agencia haya procedido a resolver sobre ella, el pasajero podrá tenerla por desestimada.

4. Lo previsto en los apartados 2 y 3, se entiende sin perjuicio del derecho del pasajero a plantear nuevamente la reclamación, una vez subsanada la causa de inadmisión.

Artículo 11. *Traslado a las entidades de resolución alternativa de litigios notificadas por otros Estados miembros.*

1. Si la competencia para conocer de la reclamación correspondiera a otro Estado miembro, la Agencia declarará su inadmisión y, si constara el consentimiento expreso del pasajero para ello, la trasladará a la entidad u organismo competente para resolverla, notificándoselo al pasajero afectado.

En caso de no constar el consentimiento del pasajero para el traslado de la reclamación, en el mismo acto en el que la Agencia declare la inadmisión, informará al pasajero de las entidades de resolución alternativa de litigios competentes en el correspondiente Estado miembro, así como de la posibilidad de presentar un formulario electrónico de reclamación a través de la plataforma de resolución de litigios en línea.

2. En el caso de que el Estado miembro que deba resolver la reclamación no hubiera notificado una única entidad de resolución alternativa de litigios para el transporte aéreo, la Agencia inadmitirá la reclamación conforme al artículo 10.1.b), y en el mismo acto en el que declare la inadmisión, informará al pasajero conforme al párrafo segundo del apartado anterior, dando traslado según corresponda al organismo responsable del cumplimiento del reglamento cuyo incumplimiento se reclama.

Artículo 12. *Efectos de la presentación de la reclamación.*

La presentación de la reclamación ante la Agencia suspenderá o interrumpirá los plazos de caducidad y de prescripción de acciones que resulten de aplicación, de conformidad con lo previsto en el artículo 4 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

Artículo 13. *Representación, defensa y asesoramiento de las partes.*

1. En este procedimiento extrajudicial de resolución de litigios no es necesario que las partes comparezcan asistidas por abogado o asesor jurídico, quedando obligadas, no obstante, a notificar a la Agencia su intención de valerse de dichos profesionales dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha de presentación de la reclamación, en el caso del pasajero, o de su recepción, en el caso de la compañía aérea o el gestor aeroportuario.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, las partes tienen derecho a acceder al procedimiento en cualquiera de sus fases pudiendo comparecer por sí mismas, representadas o asistidas por tercero, y solicitar, si así lo desean, asesoramiento independiente.

3. La representación en el procedimiento deberá acreditarse mediante cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna de su existencia.

Artículo 14. *Acumulación de procedimientos y otras medidas de simplificación.*

1. Podrá acordarse, de oficio o a instancia de parte, la acumulación de los procedimientos que guarden identidad sustancial o íntima conexión, entendiéndose que concurren tales circunstancias cuando las reclamaciones acumuladas traigan su causa de los mismos hechos. El acuerdo de acumulación no será revisable a instancia de las partes en el procedimiento.

2. En los procedimientos no acumulados que tengan su causa en los mismos hechos, la Agencia podrá incorporar al respectivo procedimiento las alegaciones y documentación presentada por la compañía aérea o gestor aeroportuario, según

corresponda, en otros procedimientos, así como otras alegaciones o informes relevantes, todo ello a los efectos de determinar si concurren las circunstancias determinantes de la aplicación de los reglamentos de la Unión Europea.

Artículo 15. *Audiencia de las partes.*

1. Salvo inadmisión de la reclamación, se dará audiencia a la compañía aérea o gestor aeroportuario reclamado, según corresponda, trasladándole la reclamación y documentación presentada por el pasajero y dándole un plazo de veinte días hábiles para que formule las alegaciones y proponga o presente las pruebas que considere pertinentes para hacer valer su derecho.

En los supuestos previstos en el artículo 14.2, sin perjuicio del derecho del reclamado a formular cuantas alegaciones considere oportuno, la audiencia con la compañía aérea o gestor aeroportuario, según proceda, podrá referirse a otros aspectos distintos de aquellos a los que refiere dicho precepto, tales como la cuantificación de la reclamación concreta del usuario.

2. Transcurrido el plazo previsto en el apartado anterior sin que la compañía aérea o, en su caso, el gestor aeroportuario reclamado haya formulado alegaciones, se le tendrá por decaído en el trámite, prosiguiéndose la tramitación del procedimiento. En este caso, al no constar en el procedimiento otros hechos que los alegados por el pasajero, podrá prescindirse de darle audiencia.

En el supuesto de que la compañía aérea o, en su caso el gestor, formulen alegaciones, se dará audiencia al pasajero por un plazo de diez días hábiles, poniendo a su disposición las pruebas o documentos que hubieran sido aportados, salvaguardada, en su caso, la información confidencial o protegida por el secreto profesional o empresarial, al objeto de que formule las alegaciones o presente los documentos que estime pertinentes, y proponga otros medios de prueba de los que intente valerse, teniéndole por decaído en el trámite si no lo hiciere en el plazo indicado.

3. Los trámites de audiencia a las partes, tendrán la consideración de elemento de juicio necesario para resolver el procedimiento y suspenderán, en todo caso, los plazos máximos para resolver.

Artículo 16. *Prueba.*

La Agencia resolverá sobre la práctica de las pruebas propuestas por las partes, pudiendo acordar, de oficio, la práctica de las pruebas complementarias que considere imprescindibles para la solución de la controversia. El acuerdo de admisión y práctica de pruebas, de oficio o propuestas por las partes, no será revisable a instancia de las partes.

El trámite de prueba tendrá la consideración de elemento de juicio necesario para resolver el procedimiento y suspenderá en todo caso el plazo máximo para resolver.

Artículo 17. *Fin del procedimiento mediante decisión motivada.*

1. Una vez practicadas las pruebas admitidas y, si fuera necesario para garantizar la igualdad y contradicción de las partes en el procedimiento, se dará una nueva audiencia simultánea a éstas por un plazo improrrogable de diez días hábiles. La audiencia simultánea suspenderá el plazo máximo para resolver.

2. El Director de la Agencia resolverá mediante decisión motivada, lo que proceda sobre el cumplimiento de los reglamentos de la Unión Europea que resulten aplicables y determinará las medidas que, conforme a dichos reglamentos, deben aplicarse en el asunto enjuiciado. El plazo para adoptar esta decisión motivada y notificarla, es de noventa días naturales contados desde la fecha en que se comunicó la recepción de la reclamación, conforme a lo previsto en el artículo 9.2.

Se podrá prorrogar dicho plazo por el tiempo imprescindible para resolver cuando concurra especial complejidad en la controversia. Dicha prórroga, que deberá acordarse

motivadamente y deberá comunicarse a las partes, no podrá ser superior al plazo de noventa días naturales previsto para la resolución. Este acuerdo no será revisable.

3. Transcurrido el plazo previsto en el apartado anterior sin que se haya notificado la decisión, se entenderá que la reclamación formulada por el pasajero ha sido desestimada.

Artículo 18. *Eficacia de la decisión.*

1. La decisión del Director de la Agencia es vinculante para la compañía aérea que está obligada, en caso de estimación total o parcial de la reclamación, a darle cumplimiento y a remitir a la Agencia el justificante que lo acredite tan pronto como se produzca, indicando si ha impugnado la decisión ante el juzgado competente.

Si en el plazo de un mes desde la fecha de notificación de esta decisión, la compañía aérea no la hubiera atendido, y con independencia de que ésta se haya impugnado, el pasajero podrá instar su ejecución mediante la presentación de una demanda ejecutiva ante el juzgado competente, a cuyo efecto podrá recabar de la Agencia la certificación de la decisión que, además del resto de los documentos previstos en el artículo 550 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, deberá acompañar a la demanda como título ejecutivo en que ésta se funda.

2. La decisión del Director de la Agencia no es vinculante para el pasajero que, en todo caso, podrá ejercer las acciones civiles que tenga frente a la compañía aérea.

3. La decisión motivada incluirá, según resulte pertinente, la información sobre su eficacia, conforme a lo previsto en los apartados anteriores, así como la relativa al derecho de la compañía aérea a impugnarla, el plazo para el ejercicio de la acción, y el derecho del pasajero a no comparecer en este procedimiento judicial.

4. El incumplimiento o cumplimiento tardío o defectuoso de la decisión constituye infracción en relación con la asistencia y compensación a los pasajeros, conforme a lo previsto en el artículo 45 bis de la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea.

El procedimiento sancionador que se inicie por infracción administrativa de las obligaciones establecidas en la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea, cuando los hechos que motivan su incoación constituyan antecedentes de la decisión adoptada, no se suspenderá por la impugnación de la decisión por la compañía aérea.

Disposición adicional primera. *Medios personales y materiales.*

Las medidas incorporadas en esta orden no suponen incremento de las asignaciones presupuestarias, ni de dotaciones o retribuciones u otros gastos de personal.

Disposición adicional segunda. *Comunicación de datos para la tramitación electrónica de las reclamaciones frente a nuevos operadores.*

Las compañías aéreas y gestores aeroportuarios que inicien su actividad en España tras la entrada en vigor de esta orden, deberán facilitar a la Agencia los datos de identificación y cualquier otro necesario para la tramitación electrónica de los procedimientos previstos en ella, en el plazo de quince días desde el inicio de las operaciones incluidas en el ámbito de aplicación de esta orden.

Disposición transitoria única. *Obligaciones de las compañías aéreas y gestores aeroportuarios para la tramitación electrónica de los procedimientos.*

Las compañías aéreas que operen en España, así como los gestores de aeropuertos españoles en los que se realicen operaciones de transporte aéreo de pasajeros, en los diez días siguientes a la entrada en vigor de esta orden, deberán facilitar a la Agencia los datos de identificación y cualquier otro necesario para la tramitación electrónica de los procedimientos de reclamación previstos en esta norma.

Disposición final primera. *Medidas de ejecución.*

La Agencia publicará en su página web documentación orientativa para la aplicación de esta orden y los formularios de reclamación previstos en ella, dándoles la máxima difusión posible.

Además, incluirá un enlace directo a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Comisión Europea y al listado de entidades notificadas a la Comisión Europea por las autoridades competentes de España.

Disposición final segunda. *Título competencial.*

Esta orden ministerial se dicta en base a las competencias exclusivas que corresponden al Estado en materia de legislación mercantil, procesal y civil, conforme a las reglas 6.^a y 8.^a del artículo 149.1 de la Constitución Española.

Asimismo, esta orden se dicta de conformidad con lo previsto en el artículo 149.1.20.^a de la Constitución, que atribuyen al Estado las competencias exclusivas en materia de transporte aéreo.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor y aplicabilidad.*

Esta orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado» y será 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.

Madrid, 14 de marzo de 2022.–La Ministra de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, Raquel Sánchez Jiménez.