



Recopilación de la Jurisprudencia

CONCLUSIONES DE LA ABOGADO GENERAL
SRA. ELEANOR SHARPSTON
presentadas el 20 de diciembre de 2017¹

Asunto C-258/16

Finnair Oyj
contra
Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia

[Petición de decisión prejudicial planteada por el Korkein oikeus (Tribunal Supremo, Finlandia)]

«Transporte aéreo internacional — Convenio de Montreal — Artículo 31 — Responsabilidad del transportista por avería del equipaje facturado — Requisitos de forma y contenido de una protesta presentada por escrito al transportista — Comprobante de la compañía aérea relativo a la avería del equipaje emitido a petición del pasajero para presentar una reclamación contra su compañía aseguradora»

1. La presente petición de decisión prejudicial versa sobre la interpretación del Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, hecho en Montreal el 28 de mayo de 1999 (en lo sucesivo, «Convenio de Montreal»), y, más concretamente, sobre los requisitos establecidos en el artículo 31 de dicho Convenio, por los que se exige que las protestas relativas al equipaje facturado se hagan «por escrito» y dentro de un plazo de siete días a partir de la fecha de recibo del equipaje.

2. La petición trae causa de un litigio entre una compañía aseguradora (Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia; en lo sucesivo, «Fennia») y una compañía aérea (Finnair), relativo al daño debido a la pérdida de bienes del equipaje facturado de la Sra. Mäkelä-Dermedesiotis, pasajera de un vuelo operado por dicha compañía. La Sra. Mäkelä-Dermedesiotis tenía contratado un seguro para cubrir dichas pérdidas con Fennia, la cual, tras indemnizar a la Sra. Mäkelä-Dermedesiotis y subrogarse en su reclamación, entabló un procedimiento para obtener una reparación de Finnair.

Reglamento (CE) n.º 2027/97

3. Con arreglo al artículo 1 del Reglamento (CE) n.º 2027/97 del Consejo:²

«El presente Reglamento desarrolla las disposiciones pertinentes del Convenio de Montreal en relación con el transporte aéreo de pasajeros y su equipaje y establece determinadas disposiciones complementarias [...]».

¹ Lengua original: inglés.

² Reglamento 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 (DO 1997, L 285, p. 1), en su versión modificada por el Reglamento (CE) n.º 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de mayo de 2002, sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente (DO 2002, L 140, p. 2).

4. El artículo 3, apartado 1, del Reglamento n.º 2027/97 establece:

«La responsabilidad de una compañía aérea [de la Unión] en relación con el transporte de pasajeros y su equipaje se regirá por todas las disposiciones del Convenio de Montreal relativas a dicha responsabilidad.»

Convenio de Montreal

5. El Convenio de Montreal se aprobó en nombre de la entonces Comunidad Europea mediante la Decisión 2001/539/CE del Consejo.³

6. En virtud del tercer párrafo del preámbulo del Convenio de Montreal, los Estados contratantes reconocen «la importancia de asegurar la protección de los intereses de los usuarios del transporte aéreo internacional y la necesidad de una indemnización equitativa fundada en el principio de restitución».

7. A este respecto, el quinto considerando añade que «la acción colectiva de los Estados para una mayor armonización y codificación de ciertas reglas [...] mediante un nuevo convenio es el medio más apropiado para lograr un equilibrio de intereses equitativo».

8. Conforme al artículo 1 («Ámbito de aplicación»), el Convenio de Montreal se aplica a «todo transporte internacional de personas, equipaje o carga efectuado en aeronaves, a cambio de una remuneración».

9. El artículo 17 se titula «Muerte y lesiones de los pasajeros — Daño del equipaje». Su apartado 2 establece, en esencia, que el transportista será objetivamente responsable por el daño ocasionado al equipaje facturado.

10. Los límites pecuniarios aplicables a la responsabilidad de los transportistas, en particular, respecto del daño del equipaje se regulan en el artículo 22.

11. El artículo 29 («Fundamento de las reclamaciones») establece que «toda acción de indemnización de daños» que resulte del transporte de equipaje solamente podrá iniciarse con sujeción a las condiciones y los límites previstos en el Convenio.

12. El artículo 31 del Convenio de Montreal, titulado «Aviso de protesta oportuno», presenta el siguiente tenor:

«1. El recibo del equipaje facturado [...] sin protesta por parte del destinatario constituirá presunción, salvo prueba en contrario, de que los mismos han sido entregados en buen estado y de conformidad con el documento de transporte o la constancia conservada por los otros medios mencionados en el párrafo 2 del artículo 3^[4] [...].

2. En caso de avería, el destinatario deberá presentar al transportista una protesta inmediatamente después de haber sido notada dicha avería y, a más tardar, dentro de un plazo de siete días para el equipaje facturado [...], a partir de la fecha de su recibo. En caso de retraso, la protesta deberá hacerla a más tardar dentro de veintiún días, a partir de la fecha en que el equipaje [...] [haya sido puesto] a su disposición.

³ Decisión del Consejo, de 5 de abril de 2001, sobre la celebración por la Comunidad Europea del Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional (Convenio de Montreal) (DO 2001, L 194, p. 38).

⁴ El artículo 3, apartado 2, establece que «cualquier otro medio en que quede constancia de [determinada información relativa a los puntos de partida y destino y, en su caso, las escalas] podrá sustituir a la expedición del documento [de transporte]. Si se utilizase uno de esos medios, el transportista ofrecerá al pasajero expedir una declaración escrita de la información conservada por esos medios».

3. Toda protesta deberá hacerse por escrito y darse o expedirse dentro de los plazos mencionados.
4. A falta de protesta dentro de los plazos establecidos, todas las acciones contra el transportista serán inadmisibles, salvo en el caso de fraude de su parte.»

Hechos, procedimiento y cuestiones prejudiciales

13. La Sra. Mäkelä-Dermedesiotis viajó con un vuelo de Finnair desde Málaga (España) hasta Helsinki (Finlandia). Al llegar a Helsinki, el 1 de noviembre de 2010, se percató de que habían desaparecido algunos bienes de su equipaje facturado.

14. Ese mismo día, la Sra. Mäkelä-Dermedesiotis se puso en contacto telefónico con el servicio de atención al cliente de Finnair. Detalló los bienes perdidos e informó al representante de su valor. El representante introdujo la información facilitada por la Sra. Mäkelä-Dermedesiotis en el sistema electrónico de información de Finnair. El 3 de noviembre de 2010, la Sra. Mäkelä-Dermedesiotis volvió a llamar al servicio de atención al cliente de Finnair y pidió un comprobante para la reclamación correspondiente a su póliza de seguro con Fennia. Finnair emitió correctamente dicho comprobante.

15. A continuación, Fennia indemnizó a la Sra. Mäkelä-Dermedesiotis por los daños sufridos y —tras subrogarse en la reclamación inicial de ésta— el 2 de septiembre de 2011 presentó una demanda ante el Helsingin käräjäoikeus (Tribunal de Primera Instancia de Helsinki, Finlandia) por la que repetía contra Finnair.

16. Finnair se opuso a la demanda, alegando, en esencia, la inadmisibilidad de la acción de indemnización, dado que la Sra. Mäkelä-Dermedesiotis no le presentó una reclamación por escrito en el plazo previsto en el artículo 31 del Convenio de Montreal. Mediante sentencia de 4 de septiembre de 2012, el Helsingin käräjäoikeus (Tribunal de Primera Instancia de Helsinki) resolvió a favor de Finnair y desestimó la demanda.

17. Fennia interpuso un recurso ante el Helsingin hovioikeus (Tribunal de Segunda Instancia de Helsinki, Finlandia). Este Tribunal examinó, en particular, las instrucciones a pasajeros de la página web de Finnair, que contienen varias indicaciones para notificar una protesta y, en efecto, para formular una protesta por escrito. La protesta se puede presentar telefónicamente, mientras que la protesta por escrito debe realizarse en un formulario específico en el plazo de siete días desde la recepción del equipaje. El Tribunal consideró que las instrucciones que contienen las páginas web de Finnair «no son suficientemente claras e inequívocas para un pasajero que es consumidor». Dado que en las instrucciones no se especifica el fin para el cual debe presentarse el aviso de protesta, el pasajero, como consumidor, puede entender que una protesta presentada telefónicamente y registrada por un empleado de la compañía también puede cumplir los requisitos de la protesta formal por escrito. La pasajera designó los daños con precisión en su aviso de protesta ante Finnair y obtuvo un comprobante por escrito del cual se deduce que la protesta fue registrada en plazo en el sistema de la compañía. Finnair no informó a la pasajera, al recibir el aviso de protesta, de que el mismo no bastaba para que la compañía resultara responsable y de que era preciso remitir por escrito un nuevo aviso.

18. El Helsingin hovioikeus (Tribunal de Segunda Instancia de Helsinki) concluyó que, habida cuenta de los hechos, la pasajera había presentado válida y oportunamente una protesta a la compañía. Mediante sentencia de 28 de febrero de 2014, dicho Tribunal anuló la sentencia del Helsingin käräjäoikeus (Tribunal de Primera Instancia de Helsinki) y condenó a Finnair a indemnizar a Fennia.

19. Finnair interpuso un recurso ante el Korkein oikeus (Tribunal Supremo, Finlandia) por el que solicita que se anule la sentencia del Helsingin hovioikeus (Tribunal de Segunda Instancia de Helsinki) y se confirme la sentencia del Helsingin käräjäoikeus (Tribunal de Primera Instancia de Helsinki).

20. El Korkein oikeus (Tribunal Supremo) decidió suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia las siguientes cuestiones prejudiciales:

- «1) ¿Debe interpretarse el artículo 31, apartado 4, del Convenio de Montreal en el sentido de que, para conservar la legitimación activa, además de avisar de la protesta en el plazo establecido, es necesario presentarla por escrito y dentro de los plazos estipulados, de conformidad con el artículo 31, apartado 3?
- 2) En caso de que la conservación de la legitimación activa requiera que la protesta se presente en plazo y por escrito, ¿debe interpretarse el artículo 31, apartado 3, del Convenio de Montreal en el sentido de que la exigencia de forma escrita puede verse satisfecha también por medios electrónicos e incluso con el registro del perjuicio declarado en el sistema de información de la compañía aérea?
- 3) ¿Se opone el Convenio de Montreal a una interpretación conforme a la cual la exigencia de forma escrita se ha de considerar satisfecha si el representante de la compañía aérea registra el aviso de protesta/protesta por escrito, con el conocimiento del pasajero, bien en papel o bien electrónicamente en el sistema de la compañía aérea?
- 4) ¿Impone el artículo 31 del Convenio de Montreal otros requisitos materiales a la protesta aparte de la indicación a la compañía aérea de los perjuicios sufridos?»

21. Han presentado observaciones escritas Finnair, el Gobierno italiano y la Comisión Europea.

22. En la vista celebrada el 23 de marzo de 2017 formularon observaciones orales Finnair, Fennia y la Comisión Europea.

Apreciación

Observaciones generales

23. Las disposiciones del Convenio de Montreal forman parte integrante del ordenamiento jurídico de la Unión desde el 28 de junio de 2004, momento desde el cual el Tribunal de Justicia es competente para pronunciarse con carácter prejudicial sobre su interpretación.⁵

24. El Convenio de Montreal no contiene ninguna definición de los términos «hacerse por escrito» o «por escrito». En consecuencia, «habida cuenta del objeto de ese Convenio, que es unificar las reglas relativas al transporte aéreo internacional, los citados términos deben ser objeto de una interpretación uniforme y autónoma, no obstante los diferentes sentidos que se dan a dichos conceptos en los Derechos internos de los Estados parte en dicho Convenio» y «deben interpretarse según las reglas de interpretación del Derecho internacional general que obligan a la Unión».⁶

25. Al respecto, el artículo 31 de la Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados (en lo sucesivo, «CVDT»),⁷ que codifica las reglas del Derecho internacional general, precisa que un tratado deberá interpretarse de buena fe conforme al sentido corriente que haya de atribuirse a los términos del tratado en el contexto de éstos y teniendo en cuenta su objeto y fin.⁸

5 Véase la sentencia de 6 de mayo de 2010, Walz (C-63/09, EU:C:2010:251), apartado 20 y la jurisprudencia citada.

6 Véase, a estos efectos, la sentencia de 6 de mayo de 2010, Walz (C-63/09, EU:C:2010:251), apartados 21 y 22 (los pasajes citados versan sobre la definición del término «daño», que se menciona en el artículo 22 del Convenio de Montreal).

7 Firmado en Viena el 23 de mayo de 1969 (*Naciones Unidas, Recopilación de los Tratados*, vol. 1155, p. 331).

8 Véase la sentencia de 6 de mayo de 2010, Walz (C-63/09, EU:C:2010:251), apartado 23 y la jurisprudencia citada.

26. En relación con esto último, los párrafos tercero y quinto del preámbulo del Convenio de Montreal inciden en «la importancia de asegurar la protección de los intereses de los usuarios del transporte aéreo internacional y la necesidad de una indemnización equitativa fundada en el principio de restitución» y señalan la acción colectiva de los Estados, mediante un nuevo Convenio, como el «medio más apropiado para lograr un equilibrio de intereses equitativo».

Primera cuestión prejudicial

27. Mediante su primera cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente pregunta, en esencia, si el artículo 31, apartado 4, del Convenio de Montreal prohíbe que se presente una demanda contra el transportista por los daños del equipaje facturado cuando se ha hecho una protesta dentro de los plazos previstos en el artículo 31, apartado 2, pero dicha protesta no cumple con el requisito de haberse hecho «por escrito», en el sentido del artículo 31, apartado 3, de dicho Convenio.

Observaciones preliminares: «pérdida del equipaje» o «avería del equipaje»

28. Es preciso recordar que la reclamación original de la Sra. Mäkelä-Dermedesiotis versaba sobre algunos bienes contenidos en su equipaje facturado que habían desaparecido cuando dicho equipaje le fue entregado en Helsinki. Como señala la Comisión en sus observaciones escritas, esto plantea la cuestión de si el perjuicio sufrido por la pérdida de bienes incluidos en el equipaje facturado debería considerarse como «pérdida del equipaje» o como «avería del equipaje».

29. Con arreglo al artículo 17, apartado 2, del Convenio, «el transportista es responsable del daño causado en caso de destrucción, pérdida o avería del equipaje facturado [en una serie de condiciones]». El artículo 31, apartado 2, establece que las protestas en caso de avería del equipaje facturado deberán presentarse al transportista en un plazo de siete días desde el recibo del equipaje. No obstante, el artículo 31 no especifica ningún plazo para las protestas relativas a pérdidas de equipaje.⁹

30. En mi opinión, la mejor manera de describir la pérdida de bienes del equipaje facturado es mediante el término «avería del equipaje». A este respecto, el criterio diferenciador debería ser si el pasajero recibió el equipaje facturado (aunque no en perfectas condiciones), como es el caso en el litigio principal, o si no lo recibió.

31. En virtud del artículo 31, apartado 1, del Convenio de Montreal, el recibo del equipaje facturado sin protesta por parte del destinatario constituirá presunción, salvo prueba en contrario, de que dicho equipaje ha sido entregado en buen estado. Al recibir el equipaje, el pasajero puede determinar si dicho equipaje se halla o no en buen estado y, en particular, si está intacto. En caso de avería, el pasajero debe presentar una protesta en el plazo y la forma establecidos para conservar sus derechos. Una vez que el transportista entrega el equipaje facturado, deja de tener control sobre él y cuenta con medios limitados para comprobar si la avería que posteriormente se reclama se produjo cuando dicho equipaje se encontraba aún bajo su custodia o después de su entrega. Estas dificultades son aplicables, *a fortiori*, cuando se reclama la pérdida de bienes del equipaje facturado. Por tanto, es razonable exigir al pasajero informar de todas las averías del equipaje ocasionadas, y ello en un plazo breve tras su entrega. Asimismo, una protesta relativa a la avería del equipaje facturado o su contenido es susceptible de ser más compleja que una mera declaración de tipo «se ha perdido mi maleta». En consecuencia, en aras de una gestión eficiente y fluida de las reclamaciones, es lógico exigir un *registro escrito* de una protesta de estas características.

⁹ El artículo 17, apartado 3, se limita a señalar que, en caso de que el transportista admita la pérdida del equipaje facturado, o si el equipaje facturado no llega a la expiración de los veintiún días siguientes a la fecha en que debería haber llegado, el pasajero podrá hacer valer contra el transportista los derechos que surgen del contrato de transporte, sin establecer ninguna limitación en cuanto a los plazos o la forma de la protesta, con la excepción del plazo para las acciones previsto en el artículo 35, que dispone la extinción del derecho a indemnización si no se inicia una acción dentro del plazo de dos años.

32. Estas dificultades no se plantean en caso de pérdida del equipaje facturado. El transportista acepta custodiar el equipaje facturado. La pérdida se produce mientras el equipaje se halla bajo la protección del transportista. Por tanto, no es tan necesario establecer unos requisitos formales en relación con los plazos de notificación o la forma en que debe efectuarse el aviso. Conviene asimismo observar que, en la medida en que no hay un «recibo» por parte del pasajero —en el sentido del artículo 31, apartado 1—, del equipaje *perdido* (en ese caso, de hecho, el problema es sólo del pasajero), no puede aplicarse, a mi juicio, ninguna parte del artículo 31 en circunstancias en las que el equipaje facturado se ha perdido y no ha sido entregado al pasajero.

33. Pues bien, el recibo por parte de un pasajero de equipaje facturado en el que han desaparecido algunos bienes debería considerarse, desde mi punto de vista, recibo de un equipaje «averiado» y no una «pérdida del equipaje». Por consiguiente, sí deben aplicarse los requisitos del artículo 31.

Para que un aviso de protesta sea válido, ¿debe presentarse por escrito en el plazo de siete días?

34. El artículo 31, apartado 4, según el cual todas las acciones contra el transportista serán inadmisibles a falta de protesta dentro de los plazos establecidos, no se refiere explícitamente a la obligatoriedad de la forma escrita de la reclamación. Este requisito únicamente se contiene expresamente en el artículo 31, apartado 3. Esto plantea la cuestión de determinar las consecuencias de que una protesta presentada en plazo no cumpla el requisito según el cual debe «hacerse por escrito».

35. Podría alegarse que el transportista ha recibido el aviso en el momento en el que se formula la protesta de manera verbal, y que el requisito respecto de la forma escrita únicamente constituye un elemento de prueba. No obstante, considero que esta interpretación no está respaldada por el tenor del artículo 31. El artículo 31, apartado 3, establece que «toda protesta deberá hacerse por escrito» y darse o expedirse dentro de los plazos estipulados. Esta norma general sugiere que las protestas que no se formulen por escrito son defectuosas a los efectos del Convenio de Montreal. La consecuencia lógica sería que, para conservar la legitimación activa, la protesta debe realizarse no sólo dentro de los plazos establecidos, sino que también debe «hacerse por escrito» (dentro de dichos plazos).

36. En consecuencia, propongo al Tribunal de Justicia que responda a la primera cuestión prejudicial declarando que el Convenio de Montreal prohíbe que se presente una demanda contra el transportista por la avería del equipaje facturado cuando se ha hecho una protesta dentro de los plazos previstos en el artículo 31, apartado 2, pero dicha protesta no cumple con el requisito de haberse hecho «por escrito», en el sentido del artículo 31, apartado 3, de dicho Convenio.

Segunda cuestión prejudicial

37. Mediante su segunda cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente pregunta si el artículo 31, apartado 3, del Convenio de Montreal debería interpretarse en el sentido de que el requisito de forma escrita podría satisfacerse mediante un procedimiento electrónico, consistente, en particular, en el registro de la reclamación en el sistema informático del transportista.

38. Aunque esta cuestión aparentemente trata de dilucidar si el término «hacerse por escrito» incluye el registro escrito a través de medios electrónicos, el órgano jurisdiccional remitente se cuestiona, en esencia, si el Convenio de Montreal debe interpretarse en el sentido de que únicamente puede presentarse una reclamación válida al amparo del artículo 31, apartado 3, de dicho Convenio mediante un documento escrito en formato papel (el medio de comunicación escrita habitual cuando se redactó el Convenio de Montreal). Si el Convenio se interpreta de una forma menos restrictiva, ¿cuáles son los tipos de medio en los que, una vez enviada, puede hacerse una protesta para que se considere hecha «por escrito»?

39. Antes de nada, es conveniente recordar qué significa por «escrito» y cuál es el objetivo del requisito según el cual las protestas deben presentarse «por escrito».

40. La escritura ha formado parte de la historia de la humanidad durante mucho más tiempo que el vuelo. Se han elaborado textos escritos en una gran variedad de soportes diferentes, desde tabletas de arcilla, vitelas, papel y papiro, hasta runas en varas de madera y losas de mármol y granito, y, con carácter reciente, medios electrónicos. Todos estos tipos de texto parecen estar «por escrito» en el sentido corriente del término.

41. A este respecto, el término «por escrito» describe el estado acabado del texto que se captura y registra para la posteridad. No se trata de una declaración acerca de la inspiración o la autoría del texto. Pues bien, aunque es extremadamente improbable que el *autor* del decreto emitido en Menfis (Egipto) en el año 196 a.C. en nombre del Rey Ptolomeo V fuera la persona que en realidad talló las letras de las tres versiones paralelas (en escritura jeroglífica, escritura demótica y griego antiguo) en estela de granodiorita, esta circunstancia no se opone a la conclusión de que la piedra de Rosetta contiene un texto «escrito».

42. Al observar los elementos que diferencian un mensaje en forma escrita de uno oral, las principales diferencias en las que uno piensa son la permanencia del texto escrito y la posibilidad de recuperarlo. La forma escrita, por lo general, se puede archivar y recuperar, e incluso puede certificarse de varias maneras para acreditar (en particular) su procedencia, la autenticidad de su contenido y el momento exacto de su entrega.

43. Las declaraciones orales, aunque pueden recuperarse mediante un ejercicio de memoria de las partes, son mucho menos aptas como elemento de prueba; además, es frecuente que no haya acuerdo sobre qué se dijo exactamente o sobre el momento concreto en que se emitió la declaración.

44. Un requisito según el cual únicamente un texto registrado en papel puede considerarse registrado «por escrito» no refleja el significado corriente del término «escrito». En la medida en que excluiría formas de comunicación (como el fax y, más recientemente, el correo electrónico) usadas de forma habitual en el comercio, la industria y los negocios, parece, en efecto, que una interpretación de tales características estaría anticuada. Tampoco tiene sentido en el contexto del transporte aéreo moderno ni es acorde con la manera en que las compañías aéreas interactúan con sus clientes. Es sabido que las compañías aéreas usan en gran medida las comunicaciones electrónicas en sus relaciones con los clientes y, en particular, en la compra de billetes por Internet, la facturación por Internet, la emisión de tarjetas de embarque electrónicas y el suministro de información por Internet en relación con los procedimientos de reclamación. Una interpretación restrictiva del término «por escrito» sería, por tanto, contraria al objetivo del Convenio de Montreal de «asegurar la protección de los intereses de los usuarios» (reconocido expresamente en el tercer párrafo del preámbulo del Convenio). En resumen, considero que el Convenio de Montreal no contiene un requisito explícito según el cual una protesta presentada por escrito deba hacerse en papel; y tampoco hallo una razón convincente por la cual una protesta registrada mediante medios electrónicos no debería considerarse hecha «por escrito», en la medida en que la forma escrita en cuestión cumpla los objetivos que persigue el requisito.

45. Es cierto que de las disposiciones del Convenio de Montreal relativas a la notificación de reclamaciones cabe interpretar que deben existir algunas exigencias prácticas adicionales y algún tipo de requisito que exija a las partes actuar de buena fe. Dado que los transportistas deben tramitar las protestas de los pasajeros sin demora, algunas formas de presentar una protesta por escrito (por

ejemplo, en una losa de piedra o tableta de arcilla) son menos útiles que otras.¹⁰ Por el contrario, una protesta que, a todos los efectos prácticos, cumple el objetivo perseguido por la obligatoriedad de la forma escrita no debería inadmitirse por la falta de una copia física en papel. Por tanto, en mi opinión, la interpretación de la expresión «por escrito» debe tener en cuenta cuidadosamente el objeto del requisito, las cuestiones prácticas y los usos habituales en el momento en el que se producen los hechos en cuestión. Interpretarla pasando por alto la forma en que las empresas desarrollan su actividad comercial con sus clientes conlleva unas consecuencias absurdas.

46. En el presente, es una práctica comercial habitual en muchos sectores económicos escanear y almacenar documentos únicamente en formato electrónico, e imprimir en papel sólo aquellos que sean necesarios.

47. Finnair no ha alegado que el texto «escrito» registrado en los discos duros de sus sistemas de información no persiga los objetivos de permanencia y recuperación de una forma igual de adecuada que la escritura en papel. Esta última es comparable, en términos de permanencia, con un sistema informático al que se ha realizado correctamente una copia de seguridad; y, en teoría, puede traspapelarse o perderse con más probabilidad que un archivo electrónico, que puede buscarse en el medio electrónico pertinente. Además, tampoco se ha sugerido que la capacidad de «rastreo de documentos» electrónicos sea inferior a la capacidad de rastreo de documentos en «soporte físico» (es decir, en papel) a efectos de documentación en caso de que la información sobre la avería del equipaje facturado se haya notificado al transportista y de que se haya realizado cualquier modificación o ampliación ulterior.

48. Desde mi punto de vista, para que una reclamación se considere hecha «por escrito» en el sentido del Convenio de Montreal, debería bastar con que la información necesaria en relación con la avería del equipaje facturado se plasme por escrito en un medio permanente del que se pueda recuperar y que obre en poder del transportista y esté bajo su control. No debería importar a estos efectos que el medio de almacenamiento de la protesta sea el papel y que la forma de recuperarla consista en consultar un archivo físico, en tirar de un cajón y sacar la copia en papel, o que el soporte sea el disco duro de un ordenador y, la forma de recuperarla, abrir el archivo pertinente y consultarlo en la pantalla (o imprimirlo en papel).

49. En el litigio principal, Finnair emitió un comprobante físico de la reclamación, lo imprimió y se lo entregó a la pasajera, quien lo usó en el marco de una reclamación contra su compañía aseguradora. En mi opinión, no es necesario presentar dicho documento para que la reclamación se entienda hecha por escrito. La información que la Sra. Mäkelä-Dermedesiotis facilitó al servicio de atención al cliente de Finnair por teléfono adoptó la forma escrita cuando dicho representante la introdujo en el sistema de información de la compañía. No obstante, el hecho de que ese mismo u otro agente del servicio de atención al cliente de Finnair, al seleccionar el botón de «imprimir», pudiera expedir un comprobante en papel que podía servir (y sirvió) como prueba en la reclamación frente a la compañía aseguradora de la pasajera pone de relieve que Finnair contaba con toda la información sobre la reclamación en un soporte escrito.

¹⁰ Los estudiantes del Derecho común inglés se han deleitado durante mucho tiempo con la historia (ficticia) del Sr. Albert Haddock, que liquidó su deuda tributaria con la HM Inland Revenue (Administración tributaria del Reino Unido) mediante un cheque por el importe adeudado que había sido extendido en el lomo de una vaca (Board of Inland Revenue/Haddock, asunto sobre la vaca usada como título de crédito). Aunque en un primer lugar se publicó en la revista *Punch* como parte de la serie del autor titulada *Misleading Cases in the Common Law* («Casos engañosos de Derecho común»), después adquirió una condición casi legendaria como parte de una colección de parodias igual de agudas: véase A.P. Herbert, *Uncommon Law* (Methuen, 1935), o en caso de no ser posible, https://en.wikipedia.org/wiki/Board_of_Inland_Revenue_v_Haddock.

50. En consecuencia, propongo al Tribunal de Justicia que responda a la segunda cuestión prejudicial planteada declarando que el artículo 31, apartado 3, del Convenio de Montreal debería interpretarse en el sentido de que el requisito de forma escrita podría satisfacerse mediante un procedimiento electrónico, consistente, en particular, en el registro de la reclamación del pasajero en el sistema informático del transportista.

Tercera cuestión prejudicial

51. Mediante su tercera cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente desea saber, en esencia, si se cumplen los requisitos contenidos en el artículo 31 del Convenio de Montreal cuando un representante del servicio de atención al cliente del transportista registra la protesta por escrito, bien en papel o bien electrónicamente, en el sistema de información del transportista, en nombre del pasajero.

52. No se discute que el departamento de atención al cliente de Finnair registró la información proporcionada por la Sra. Mäkelä-Dermedesiotis en el sistema de información de la compañía. Por tanto, el pasajero era al mismo tiempo la *fuentes* de información y el *autor sustantivo* de la protesta. A continuación, Finnair emitió a favor de la Sra. Mäkelä-Dermedesiotis un comprobante, que también le envió. No está claro que Finnair conservara en su archivo una copia en papel de dicho comprobante.

53. Mientras que la segunda cuestión prejudicial planteada por el órgano jurisdiccional remitente versaba sobre el significado del término «por escrito», la tercera cuestión prejudicial aborda este aspecto: «¿tiene que ser el propio pasajero el que formule la protesta por escrito, o basta con que dicha protesta se plasme por escrito por su iniciativa y según sus instrucciones?»

54. El tenor del artículo 31 del Convenio de Montreal *no* es que la protesta «deba hacerse por escrito *por el pasajero*». En realidad, el artículo 31, apartado 2, dispone que «en caso de avería, el destinatario deberá presentar al transportista una protesta [dentro de unos plazos estrictos]»; y el artículo 31, apartado 3, se limita a señalar que «toda protesta deberá hacerse por escrito y darse o expedirse dentro de los plazos mencionados». ¹¹ Es cierto que el texto francés, de conformidad con las normas habituales de redacción jurídica de dicha lengua (que tiende a usar sustantivos en lugar de verbos) y haciendo uso del sustantivo «protestation» tanto en el artículo 31, apartado 2, como en el artículo 31, apartado 3, parece implicar en mayor medida que es el propio pasajero quien debe *realizar* la protesta (la «protestation») por escrito, que después será «remise ou expédiée» (deberá darse o expedirse) al transportista. Sin embargo, la versión inglesa, debido al uso de verbos, es más flexible. La perífrasis verbal «must complain» (deberá presentar) contenida en el artículo 31, apartado 2, sólo indica que la protesta debe *tener su origen* en «el destinatario» (sujeto de dicha perífrasis). El sujeto del verbo «be made» (hacerse) mencionado en el artículo 31, apartado 3, es «la protesta del pasajero». Esto no permite concluir automáticamente que la protesta deba ser presentada por escrito por el propio pasajero. Más bien, describe la situación que debe existir al final del proceso de protesta (a saber, una protesta presentada por escrito) para que la protesta sea válida.

¹¹ El tenor del texto francés es el siguiente: «En cas d'avarie, le destinataire doit adresser au transporteur une protestation immédiatement après la découverte de l'avarie [...]» (artículo 31, apartado 2), y «Toute protestation doit être faite par réserve écrite et remise ou expédiée dans le délai prévu pour cette protestation» (artículo 31, apartado 3). Dado que la estructura gramatical de la versión española es, a este respecto, similar a la francesa, no sorprende que en español también se haga uso del mismo sustantivo («una protesta») tanto en el artículo 31, apartado 2, como en el artículo 31, apartado 3 («el destinatario deberá presentar [...] una protesta») y «Toda protesta deberá hacerse por escrito y darse o expedirse dentro de los plazos mencionados», respectivamente).

55. Las distintas versiones lingüísticas del Convenio de Montreal son auténticas.¹² En aplicación del artículo 31 de la CVDT, el artículo 31 del Convenio de Montreal deberá «interpretarse de buena fe conforme al sentido corriente que haya de atribuirse a los términos del [Convenio] en el contexto de éstos y teniendo en cuenta su objeto y fin». En mi opinión, el tenor real deja abierta la posibilidad de explorar si una protesta que *tiene su origen en el pasajero*, aunque haya sido presentada por escrito por otra persona, puede considerarse válida si una interpretación en esta línea satisface el objeto y el fin del Convenio de Montreal, habida cuenta de las características del siglo XXI.

56. En este sentido, es preciso observar asimismo que el Convenio no establece que la protesta deba ser firmada o enviada por correo certificado (o entregada de otra forma específica) al objeto de justificar su origen. De hecho, el Convenio no exige en modo alguno el envío postal de la protesta: el artículo 31, apartado 3, se limita a indicar que la protesta debe «darse o expedirse». El Convenio tampoco regula cómo acreditar el contenido de una reclamación y el plazo en el que se ha presentado si las partes discrepan posteriormente sobre estos aspectos (o si ni siquiera están de acuerdo en que se haya formulado la protesta). Todo ello compete a las normas procesales de los Estados Parte. La protesta únicamente sirve para dejar constancia de la reclamación del pasajero contra el transportista. No parece producir ningún otro efecto jurídico.

57. Por tanto, el tenor del Convenio de Montreal no prohíbe específicamente que un pasajero se sirva de la ayuda de otra persona para plasmar por escrito *la protesta que desea formular*.

58. Para comenzar, presentaré dos ejemplos claros.

59. El pasajero A es empresario. Al deshacer su equipaje facturado tras un viaje de negocios, se da cuenta con disgusto de que su maleta ha sido descerrajada y han desaparecido de ella varios bienes. Al día siguiente, llama a su oficina y da a su secretaria la mínima información necesaria para que escriba una carta. La secretaria redacta la carta. Él escribe sus iniciales (de manera ilegible) en la parte de abajo de la copia en papel y le pide que la envíe. Ella escanea el documento y se lo envía a la compañía aérea por correo electrónico.

60. El pasajero B vuela a un lugar remoto para pasar quince días de vacaciones haciendo senderismo. Llega tarde por la noche y, al recoger la mochila que facturó, se da cuenta de que ha sufrido avería. No hay nadie en el mostrador bajo el rótulo de «información» y el transporte que debe coger a continuación está a punto de salir. Hay un cartel grande en inglés internacional que dice: «¿Problemas con su equipaje? Llame al [número de teléfono]». Anota el teléfono y, a la mañana siguiente (cuando todavía tiene cobertura), llama con su teléfono móvil al personal de asistencia en tierra para formular su protesta. El agente del servicio de atención al cliente introduce la información en la base de datos informática de la compañía aérea y envía un mensaje de texto con un fichero adjunto al teléfono móvil del pasajero B, además de una copia a su correo electrónico.

61. La protesta del pasajero A ha sido procesada electrónicamente por una persona que ha actuado siguiendo sus instrucciones, se ha imprimido, se ha convertido a formato electrónico y se ha expedido. ¿La invalida este hecho? ¿Cambiaría la situación si el empresario hubiera firmado la carta en lugar de haber escrito sus iniciales (o si no la hubiese firmado en modo alguno) o si la secretaria la hubiese mandado por correo certificado?

62. El pasajero B se halló en una situación en la que, desde un punto de vista práctico, le resultaba imposible formular su protesta por escrito y entregarla a la compañía aérea en un plazo de siete días desde que recibió su mochila averiada. Las compañías aéreas suelen servirse del personal de asistencia en tierra para tratar los problemas de pérdidas de equipajes en los aeropuertos donde no están

¹² El Convenio se hizo «en español, árabe, chino, francés, inglés y ruso, siendo todos los textos igualmente auténticos».

presentes físicamente. Cuando el vuelo del pasajero B llegó, no había personal de asistencia en tierra, pero sí un número de contacto. El pasajero B siguió debidamente todos los pasos que se le sugirieron para presentar su protesta dentro de plazo al personal de asistencia en tierra, para su posterior comunicación al transportista.

63. En ambos ejemplos, es indudable que la protesta tiene su origen en el pasajero. *Se trata de una protesta formulada por el pasajero*. Simplemente, ha sido otra persona quien la ha plasmado por escrito. En consecuencia, existe un registro escrito de su contenido. A mi juicio, ello permite alcanzar el objeto y el fin del Convenio de Montreal. Dicho de un modo más formal: a efectos del artículo 31, apartado 3, del Convenio de Montreal, debería ser suficiente con que la protesta se formule por escrito *en nombre del pasajero o siguiendo sus instrucciones*, de modo que la información contenida en la protesta sea proporcionada por el pasajero y que la protesta efectivamente formulada se corresponda, en efecto, con la reclamación del pasajero.

64. En mi opinión, no hay ningún motivo por el cual el representante de un transportista no pueda registrar por escrito la reclamación en nombre del pasajero. Es habitual que las empresas, incluidas las compañías aéreas, presten servicios a sus clientes, en ocasiones a cambio de una compensación pecuniaria, y con frecuencia en el marco de la prestación de otros servicios o la entrega de bienes cuyo pago ya ha sido satisfecho por el cliente. No es raro que dicha colaboración incluya ayudar a los clientes a presentar protestas.¹³

65. Es legítimo que un pasajero espere del servicio de atención al cliente del transportista que actúe de buena fe e introduzca la protesta por escrito en su sistema informático para el tratamiento de reclamaciones, *a fortiori*, cuando dicho departamento de atención al cliente emita un comprobante para confirmar el alta en dicho sistema informático.

66. Los hechos del presente asunto son habituales. Dentro del plazo establecido, un pasajero llama al servicio de atención al cliente de un transportista, al *número de teléfono que la compañía facilita a tal efecto*, para notificar una reclamación por avería del equipaje. El representante del servicio de atención al cliente del transportista escribe y tramita, en nombre del pasajero, la información facilitada por éste (a día de hoy, por lo general, por medios electrónicos). Se dan todos los elementos necesarios para garantizar los intereses del transportista. Es muy poco probable que el propio representante del transportista, al registrar la información aportada por el pasajero, exagere la reclamación en beneficio de este último. A mi juicio, un pasajero típico que viaje como consumidor no esperaría tener que adoptar las medidas adicionales (y, a primera vista, ilógicas) de plasmar por escrito exactamente la misma información que el representante del servicio de atención al cliente del transportista acaba de introducir en el sistema informático del transportista para después expedírsela personalmente a dicho transportista.

67. Aunque se trata de una cuestión que, en última instancia, compete al órgano jurisdiccional nacional, como único juez que debe apreciar los hechos, considero que, en dichas circunstancias, la protesta se ha formulado por escrito y de forma válida a los efectos del artículo 31 del Convenio de Montreal.

¹³ Véase, a modo de ejemplo, la descripción contenida en Bureau of Labor Statistics (Oficina de Estadística Laboral), Department of Labor (Ministerio de Trabajo de EE. UU.), *Occupational Outlook Handbook*, sobre los agentes de atención al cliente, disponible en Internet, en <https://www.bls.gov/ooh/office-and-administrative-support/customer-service-representatives.htm> (consulta: 30 de octubre de 2017). En la sección titulada «What Customer Representatives Do» (Lo que se hace en atención al cliente), dicho manual indica que «Los representantes del servicio de atención al cliente se relacionan con el cliente para *administrar reclamaciones*, tramitar pedidos y facilitar información sobre los productos y servicios de una organización» (el subrayado es mío).

68. Por último, es preciso observar que una interpretación teleológica del artículo 31 del Convenio de Montreal es acorde con el objetivo de protección al consumidor expresado en el tercer párrafo de su preámbulo y con el enfoque orientado al consumidor adoptado por el Tribunal de Justicia en su interpretación del derecho a obtener compensación de las aerolíneas con arreglo al Reglamento (CE) n.º 261/2004 (en lo sucesivo, «Reglamento sobre los pasajeros aéreos»).¹⁴

69. En consecuencia, sugiero al Tribunal de Justicia que responda a la tercera cuestión prejudicial que, cuando el representante del servicio de atención al cliente del transportista registra la protesta por escrito, bien en papel o bien electrónicamente, en el sistema de información del transportista, en nombre del pasajero, se cumplen los requisitos contenidos en el artículo 31 del Convenio de Montreal.

Cuarta cuestión prejudicial

70. Mediante su cuarta cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional pregunta si el artículo 31 del Convenio de Montreal impone otros requisitos materiales a la protesta aparte de la indicación a la compañía aérea de los perjuicios sufridos.

71. Basta con observar que el artículo 31 del Convenio de Montreal (como su propio nombre indica) versa exclusivamente sobre lo que constituye el «aviso de protesta oportuno». Por tanto, únicamente regula las condiciones necesarias que deben reunirse para entablar una acción contra el transportista (a saber, que la protesta se formule en plazo y por escrito). Si *no* se cumplen dichas condiciones, salvo en el caso de fraude por parte del transportista, serán inadmisibles todas las acciones (artículo 31, apartado 4). De satisfacerse estas condiciones, la acción contra el transportista será admisible. Si el transportista se opone a la reclamación, la acción, en su momento debido, prosperará o fracasará dependiendo de la observancia de las normas procesales y sobre práctica de la prueba, y de la información presentada ante el órgano jurisdiccional que conozca del asunto. Ahora bien, el artículo 31 del Convenio de Montreal no regula ninguna de estas cuestiones.

72. Por tanto, considero que la respuesta a la cuarta cuestión prejudicial planteada debe ser que el artículo 31 del Convenio de Montreal no somete la admisibilidad de una protesta a ningún requisito material distinto de la obligación de dar aviso al transportista dentro de los plazos y en la forma que establece dicho artículo.

Conclusión

73. Habida cuenta de todas las consideraciones que preceden, propongo al Tribunal de Justicia que responda a las cuestiones prejudiciales planteadas por el Korkein oikeus (Tribunal Supremo, Finlandia) del siguiente modo:

«1) El Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, hecho en Montreal el 28 de mayo de 1999, prohíbe que se presente una demanda contra el transportista por la avería del equipaje facturado cuando se ha expedido una protesta dentro de los plazos previstos en el artículo 31, apartado 2, pero dicha protesta no cumple con el requisito de haberse hecho “por escrito”, en el sentido del artículo 31, apartado 3, de dicho Convenio.

¹⁴ Reglamento 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). Véanse, en particular, las sentencias de 19 de noviembre de 2009, Sturgeon y otros (C-402/07 y C-432/07, EU:C:2009:716), y de 23 de octubre de 2012, Nelson y otros (C-581/10 y C-629/10, EU:C:2012:657).

- 2) El artículo 31, apartado 3, del Convenio de Montreal debería interpretarse en el sentido de que el requisito de forma escrita podría satisfacerse mediante un procedimiento electrónico, consistente, en particular, en el registro de la reclamación del pasajero en el sistema informático del transportista.
- 3) Cuando el representante del servicio de atención al cliente del transportista registra la protesta por escrito, bien en papel o bien electrónicamente, en el sistema de información del transportista, en nombre del pasajero, se cumplen los requisitos contenidos en el artículo 31, apartado 3, del Convenio de Montreal.
- 4) El artículo 31 del Convenio de Montreal no somete la admisibilidad de una protesta a ningún requisito material distinto de la obligación de dar aviso al transportista dentro de los plazos y en la forma que establece dicho artículo.»