



AUGUSTA ABOGADOS

ALERTA INFORMATIVA

9 de octubre de 2026

Regulación de políticas I: políticas de asientos, tarjetas de embarque, corrección de nombres y vales

Tras más de trece años de negociaciones, debates institucionales y sucesivas propuestas, ha visto finalmente la luz la reforma del *Reglamento (CE) número 261/2004 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* (en adelante, el “**Reglamento (CE) 261/2004**”), y el *Reglamento (CE) número 2027/97 relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje* (en adelante, el “**Reglamento (CE) 2027/97**”), cuyo texto incorpora importantes cambios destinados a reforzar la seguridad jurídica en el ámbito del transporte aéreo.

El **Reglamento (CE) 261/2004** tuvo por objeto inicial establecer unas reglas comunes, en materia de compensación y asistencia, a los pasajeros afectados por cancelaciones de vuelos, grandes retrasos y denegaciones de embarque.

Sin embargo, el texto reformado introduce nuevas reglas que afectan directamente otros aspectos cotidianos del producto aéreo y que serán tratados en la presente Alerta Informativa: la asignación de determinados asientos, la emisión y uso de tarjetas de embarque, la corrección de los nombres de los pasajeros consignados en las reservas y la utilización de vales como alternativa al reembolso o a la compensación.

Barcelona

Vía Augusta, 252, 4.ª
08017 Barcelona
T +34 933 621 620 ◻ F +34 932 009 843

Madrid

Antonio Maura, 18, 2.ª
28014 Madrid
T +34 911 592 323 ◻ F +34 911 592 322

Brussels (with IUROPE)

Avenue de Cortenbergh, 52
1000 Brussels (Belgium)
T +32 2 808 69 41



La reforma normativa también regula los polémicos suplementos aplicados por el transporte de equipaje en cabina aplicados en los últimos años por muchas aerolíneas, viniendo a confirmar su validez si bien condicionada a la imposición de determinadas reglas de transparencia en la publicación de tarifas aéreas. Pero este aspecto, por su particularidad complejidad y relevancia, será tratado en una Alerta informativa especial.

1. MARCO NORMATIVO VIGENTE

Con anterioridad a la reforma, no existía regulación específica en la Unión Europea sobre las políticas de selección de asientos, la emisión tarjetas de embarque y los términos en que las compañías aéreas deben permitir la corrección de nombres de los pasajeros indicados erróneamente al formular la reserva. Ello, de manera que la nueva norma introduce, por primera vez, reglas sobre estos elementos que hasta ahora se gestionaban casi exclusivamente vía condiciones generales y práctica comercial de las compañías aéreas. Todo ello se inserta en un marco que refuerza la protección del pasajero, pero que también busca mayor seguridad jurídica y equilibrio con los intereses de los transportistas aéreos.

A diferencia de los aspectos anteriores, la emisión de vales o bonos de viaje ya estaban contemplados en la regulación anterior aunque de manera genérica, cuando los mismos fueron contemplados como una posible modalidad de contraprestación al pago dinerario de las compensaciones reclamadas por los pasajeros, requiriéndose que ello fuera “previo acuerdo firmado por el pasajero” (v. artículo 7.3 del texto original del Reglamento (CE) 261/2004, ahora englobada en los “otros medios” a que se refiere el artículo 7.7 post reforma).



2. LA REFORMA NORMATIVA: PRINCIPALES NOVEDADES EN LOS CUATRO ÁMBITOS ANALIZADOS

2.1. Políticas de selección de asientos

El nuevo artículo 11, apartado 4, obliga al transportista a ofrecer gratuitamente un asiento contiguo a quien acompañe, en el marco del mismo contrato de transporte aéreo, a una persona con discapacidad, con movilidad reducida o a una mujer embarazada que haya notificado sus necesidades especiales; o bien a una persona que necesite asistencia médica específica sobre la base de autorización médica; o bien a un niño. El propio texto define «niño» (nuevo artículo 2, letra a *ter*) como toda persona menor de 14 años en la fecha de salida del vuelo o del primer vuelo de conexión. Cuando no haya asientos contiguos disponibles, la obligación de la aerolínea se convierte en una obligación de medios —«procurará» ayudar al acompañante a conseguirlos—, no de resultado.

Por tanto, esta nueva regulación, en favor de pasajeros con necesidades especiales, niños y sus acompañantes, supone una limitación puntual de las políticas comerciales de las compañías aéreas en materia de selección de asientos, basadas en la libertad de fijación de las tarifas aéreas y de sus suplementos opcionales de precio: así, no cuestionándose la posibilidad de establecer suplementos por la selección de determinados asientos, habituales actualmente, como la alternativa ofrecida a los pasajeros de que opten por la selección aleatoria de asientos sin recargo, dichos colectivos de pasajeros y sus acompañantes han de tener la oportunidad de viajar en asientos contiguos, sin cargo alguno.

2.2. Tarjetas de embarque

El nuevo artículo 11 *ter* («Tarjetas de embarque») dispone que no podrá denegarse el embarque a un pasajero por utilizar su propia versión impresa de una tarjeta de



embarque expedida digitalmente, siempre que esté impresa con claridad y sea legible por máquina, ni podrá exigírsele el pago de una tasa adicional por ello. Cuando la aerolínea facilite tarjetas de embarque digitales, el pasajero deberá poder obtenerlas en el momento de la facturación sin necesidad de solicitud adicional, cuenta de usuario ni aplicación específica.

El nuevo artículo también restringe a los transportistas aéreos cobrar una tasa adicional al pasajero, por facilitarle una versión impresa de la tarjeta de embarque, siempre que el pasajero ya haya realizado la facturación.

Sin embargo, al condicionar la prohibición de cobro por la “versión impresa” de la tarjeta de embarque, después de que el pasajero haya realizado la facturación, la reforma dejaría abierta la posibilidad a las aerolíneas de cobrar una tasa o suplemento por la prestación global del servicio de facturación en aeropuerto, a aquellos pasajeros que no hayan realizado la facturación en línea, si así lo establecen sus condiciones de transporte.

2.3. Corrección de nombres

El nuevo artículo 12 bis reconoce el derecho del pasajero a que el transportista corrija gratuitamente, al menos una vez, los errores ortográficos en su nombre y apellidos, o lo actualice en caso de cambio administrativo, siempre que la solicitud se presente con una antelación mínima de 48 horas respecto a la hora de salida prevista del vuelo. Esa corrección o actualización no podrá constituir motivo de denegación de embarque conforme al artículo 4.

La reforma no define la expresión “cambio administrativo” que pueda dar lugar a la “actualización” gratuita del nombre del pasajero. Su interpretación literal permite incluir los cambios oficiales en nombre y/o apellidos de un pasajero acontecidos con posterioridad a la reserva (en caso de matrimonio, divorcio, adopción, etc.). Ahora bien,



será la jurisprudencia quien, previsiblemente, acabe perfilando los conceptos “corrección de errores ortográficos” y de “actualización por un cambio administrativo” del nuevo artículo 12 bis, para determinar si, dentro del derecho a la corrección gratuita del nombre, quedan incluidas otras situaciones cotidianas, en las que pasajeros solicitan una corrección de sus datos personales que no es meramente ortográfica, ni se debe a un cambio sobrevenido en su identidad: por ejemplo, la incorporación de un segundo nombre o apellido, o la sustitución del diminutivo o nombre familiar, para subsanar cualquier diferencia entre el nombre utilizado al reservar y el que figura en la documentación de viaje oficial del pasajero.

La solicitud puede formularla el propio pasajero —respecto de su nombre o del de cualquier otro viajero incluido en el mismo contrato de transporte— o el intermediario que haya gestionado la reserva.

En cualquier caso, el nuevo precepto aclara expresamente que la corrección o actualización no puede utilizarse para transferir el billete a un tercero. Según el Considerando (14) de la reforma, se introduce esta regulación para evitar que los pasajeros deban pagar tasas “punitivas” por la corrección de errores ortográficos sin que, como decimos, pueda utilizarse abusivamente como vía para ceder el billete a otro pasajero.

Por su parte, el nuevo artículo 14 obliga, además, a informar a los pasajeros del plazo y el procedimiento para ejercer este derecho de corrección o actualización, al ofrecer billetes para un vuelo y antes de la compra.

2.4. Vales

La emisión de vales o bonos de viaje se encuentra regulado en el nuevo artículo 8 bis, que recoge esta posibilidad tanto como medio de pago de las compensaciones económicas, como para el reembolso del billete pagado por el pasajero, en los



supuestos de cancelaciones, grandes retrasos o denegaciones de embarque en que se devengue alguno de tales derechos. Ello es conforme con el texto original del Reglamento (CE) 261/2004, antes de la reforma.

En todo caso, la reforma introduce reglas de transparencia en el ofrecimiento de los vales, así como determinadas condiciones que los vales han de cumplir para su validez. El legislador europeo ha partido no sólo de la necesidad de proteger al pasajero, sino de la finalidad de aumentar la flexibilidad para ambas partes, en cuanto a que, en determinadas ocasiones, los pasajeros pueden llegar a preferir que se les reembolse o que se les compense bajo esta modalidad [vid. Considerando (15) de la reforma].

Por tanto, el transportista pueda optar por ofrecer esta modalidad de vales, pero si lo hace debe respetar, entre otras, las siguientes condiciones:

- el pasajero nunca está obligado a aceptar el vale en lugar del pago dinerario; la aceptación solo es válida mediante consentimiento expreso en un soporte duradero;
- todas las opciones deben mostrarse con claridad, sin preselección ni configuración por defecto que favorezca el vale;
- el valor del vale debe ser, como mínimo, igual al importe adeudado;
- el vale debe emitirse con una validez máxima de doce meses desde su aceptación, prorrogable una sola vez por otros doce meses mediante acuerdo expreso de ambas partes;
- el vale debe ser utilizable, total o parcialmente, en cualquier servicio del transportista durante su vigencia; y
- si el vale no se canjea, el transportista debe reembolsar automáticamente su importe en el plazo de siete días naturales desde el fin de la validez (o antes, por acuerdo, o en caso de fallecimiento del pasajero).

Separadamente, el nuevo artículo 9, apartado 3, permite seguir utilizando vales para cumplir las obligaciones de atención en especie (comida, bebida, alojamiento)



durante incidencias de vuelo, condicionado, en el caso del alojamiento, a que la habitación haya sido previamente reservada por la aerolínea.

3. IMPLICACIONES PARA LAS COMPAÑÍAS AÉREAS

La entrada en vigor de la reforma comportará importantes implicaciones operativas y comerciales para las compañías aéreas, que deberán revisar sus políticas tarifarias y adaptar sus procesos de reserva, información y embarque.

3.1. Políticas de asientos

Entre las principales implicaciones prácticas de las nuevas reglas en materia de política de asientos, destacamos las siguientes novedades:

- Resulta conveniente revisar los motores de reserva y check-in en las aerolíneas para que permitan identificar automáticamente reservas en las que viajen niños (hasta 14 años), personas con discapacidad o movilidad reducida, mujeres embarazadas, personas que necesiten asistencia médica específica y acompañantes bajo un mismo contrato de transporte aéreo.
- Deben configurarse excepciones de gratuidad para el asiento contiguo del acompañante, cuando la obligación legal resulte aplicable.
- Conviene que las compañías garanticen la trazabilidad de los datos almacenados sobre los asientos contiguos disponibles en una sola reserva y qué medidas razonables se ofrecieron.

3.2. Tarjetas de embarque

En cuanto a la nueva normativa en materia de tarjetas de embarque, las actuaciones previsiblemente requeridas a las aerolíneas serían las siguientes:



- Revisar los flujos de check-in online y móvil para garantizar que la tarjeta de embarque pueda obtenerse sin cuenta de usuario ni app específica.
- Verificar que la versión autoimpresa contiene códigos o elementos legibles por máquina y que el personal de puerta de embarque o *handling* no rechace indebidamente tarjetas válidas.
- Eliminar cargos por la mera impresión o reimpresión de tarjeta de embarque cuando el pasajero ya haya realizado la facturación en línea; limitando, en su caso, el cobro de tasas o cargos opcionales a aquellos pasajeros que no hayan completado la facturación en línea, por la prestación de un servicio global de facturación en aeropuerto.

3.3. Corrección de nombres

Las actuaciones a valorar en el ámbito de la corrección de nombre, en base a la nueva normativa, serían las siguientes:

- Crear un procedimiento claro, accesible y documentado para solicitar correcciones y actualizaciones de nombre hasta 48 horas antes de la salida prevista.
- Permitir la intervención de intermediarios cuando hayan efectuado la reserva.
- Configurar sistemas para impedir cobros por la primera corrección o actualización.
- Mantener controles antifraude para evitar que una corrección sea una transferencia real del billete.
- Asegurarse de que los usuarios quedan informados del plazo y el procedimiento para que un pasajero solicite la corrección de un nombre, con el mismo ofrecimiento de billetes y antes de su compra (por ejemplo, vía condiciones generales del contrato de transporte aéreo u otros medios).



3.4. Vales

En cuanto a los vales y bonos de viaje, la actuación de las compañías debería centrarse en los puntos siguientes:

- Rediseñar pantallas de reembolso y compensación para evitar preselecciones o diseños que empujen al pasajero hacia el vale por defecto, lo que se considera improcedente por la reforma.
- Registrar el consentimiento expreso en soporte duradero con fecha, hora, importe, condiciones y versión de términos aceptada.
- Garantizar que el vale se expida en un soporte duradero que indique claramente su valor, período de validez y condiciones de uso.
- Revisar condiciones de uso para permitir utilización total o parcial en cualquier servicio del transportista durante la validez del vale.
- Evitar que el vale sea presentado como “única opción” o como opción más visible, más sencilla o menos gravosa procedimentalmente que el reembolso dinerario.

4. CONCLUSIONES

La nueva norma fija determinadas reglas, a fin de conseguir una regulación uniforme, en los veintisiete Estados miembros de la Unión Europea, sobre aspectos del contrato de transporte aéreo de pasajeros no regulados hasta la fecha por el Derecho de la Unión. Con ello, se permite (y obliga a) que las compañías aéreas diseñen sus políticas comerciales de modo que aseguren la selección de asientos contiguos gratis a determinados colectivos de pasajeros con sus acompañantes, un único flujo de facturación digital sin que quepa cobrar recargos por la mera impresión o reimpresión de la tarjeta de embarque; así como un único procedimiento de corrección de nombres, en los que se dé a los pasajeros una oportunidad de corrección o actualización gratuita.



Sin embargo, el texto deja abiertas cuestiones interpretativas que previsiblemente se irán perfilando por vía de criterio administrativo o, en último término, de jurisprudencia: el alcance exacto de «cambio administrativo» a efectos de la corrección de nombres; el tratamiento de reservas familiares fragmentadas en contratos de transporte distintos, tales como mediante agencias de viaje en línea, que quedarían en principio fuera del asiento contiguo gratuito por no cumplir el requisito de «mismo contrato de transporte aéreo»; y la intensidad exigible a la obligación de «procurar» asientos contiguos cuando no hay disponibilidad.

En consecuencia, concurre un desplazamiento evidente del foco jurídico hacia la transparencia informativa y la correcta presentación de las tarifas y servicios incluidos, al tiempo que dota a las compañías de una base normativa más sólida frente a eventuales reclamaciones o actuaciones administrativas.

No obstante lo anterior, la incorporación expresa de estas materias al nuevo marco regulatorio podría determinar una mayor intervención de las autoridades competentes en materia de supervisión y control, como los organismos nacionales responsables del cumplimiento del Reglamento (CE) 261/2004, la AESA en España, en la medida en que estas políticas pasarían a quedar integradas en el ámbito competencial de dicho organismo en cuanto a los procedimientos de resolución de conflictos (ADR).

Javier Uriz Gallostra y Maria Ashby Domènech
Abogados Senior | Augusta Abogados

j.uriz@augustaabogados.com
m.ashby@augustaabogados.com