



CONSUMO INTERPONE ACCIÓN DE CESACIÓN CONTRA 17 AEROLÍNEAS POR OCULTAR A LOS PASAJEROS DE VUELOS CANCELADOS POR EL CORONAVIRUS LA OPCIÓN DE REEMBOLSO*

Lucía del Saz Domínguez
Máster en Acceso a la Abogacía
Becaria de Investigación Dpto. Derecho Civil
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 18 de junio de 2020

El día 1 de junio se hizo público¹ el ejercicio de la acción de cesación por parte del Ministerio de Consumo, en representación de los intereses colectivos de los consumidores, contra 17 aerolíneas que efectuaban la práctica desleal consistente en omitir información acerca de los derechos que asisten a los pasajeros en caso de cancelación² (las compañías aéreas no informaban a los viajeros de su derecho de

* Trabajo realizado bajo la tutela del Prof. D. Ángel Carrasco Perera en el marco del Proyecto concedido por Beca de iniciación a la investigación para estudiantes de másteres universitarios oficiales financiadas por el convenio de colaboración entre la Universidad de Castilla-La Mancha y el Banco Santander, en base a la Resolución de 24 de enero de 2020, del Vicerrector de Investigación y Política Científica, por la que se hace pública la relación definitiva de concesión de becas de iniciación a la investigación para estudiantes de másteres universitarios oficiales financiadas por el convenio de colaboración entre la Universidad de Castilla-La Mancha y el Banco Santander, correspondientes a la convocatoria publicada por Resolución de 11 de octubre de 2019, de la Universidad de Castilla-La Mancha; en el marco del Proyecto de Investigación PGC2018-098683-B-I00, del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades (MCIU) y la Agencia Estatal de Investigación (AEI) cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social” dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato y en el marco de la Ayuda para la financiación de actividades de investigación dirigidas a grupos de la UCLM Ref.: 2020-GRIN-29156, denominado "Grupo de Investigación del Profesor Ángel Carrasco" (GIPAC) y a la ayuda para la realización de proyectos de investigación científica y transferencia de tecnología, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha cofinanciadas por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) para el Proyecto titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social en Castilla-La Mancha” (PCRECLM) con Ref.: SBPLY/19/180501/000333 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Isabel Mendoza Losana, en base a la Propuesta de Resolución Definitiva de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, Dirección General de Universidades, Investigación e Innovación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha de 10 de marzo de 2020.

¹<https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/consumo/Paginas/2020/010620-aerolineas.aspx>

² En la plataforma *online* de reclamaciones Reclamador.es (<https://www.reclamador.es/blog/accion-de-cesacion-ministerio-consumo-frente-aerolineas-por-reembolso/>) se indica que “se trata de la primera acción de cesación que lleva a cabo el Ministerio de Consumo”. Esta acción tiene por fin obtener una sentencia



reembolso del billete y les ofrecían como única opción un bono que podría canjearse en un periodo de tiempo determinado). Asimismo, se solicita la declaración de nulidad de todos los contratos por los que los viajeros hayan aceptado un bono sustitutorio del reembolso si existió un vicio en el consentimiento³. En tal situación (si no se ofreció la posibilidad de reembolso), el consumidor mantiene su derecho, de manera que podrá reclamar el reembolso pese a haber aceptado el bono.

Explican que, antes de recurrir a esta vía, el ministro de Consumo remitió una carta a las compañías aéreas informando que los derechos de los consumidores se estaban incumpliendo e instó a las aerolíneas a cumplir la normativa, sin obtener una respuesta positiva por su parte. Sin embargo, algunas compañías niegan que les dirigiesen tal comunicación antes de acudir a la vía judicial, así como su vulneración del Reglamento⁴.

Según lo dispuesto en el Reglamento (CE) n° 261/2004⁵, como venimos señalando desde que las compañías aéreas comenzaron a obligar a los pasajeros a que aceptasen los bonos para evitar su falta de liquidez (como consecuencia de las cancelaciones en masa de vuelos por las aerolíneas a causa del coronavirus), cuando se produzca la cancelación del vuelo por el transportista, éste “no puede ofrecer solamente un cupón y suprimir la opción de reembolso o transporte alternativo, ya que en dicho supuesto la oferta no puede afectar al derecho del pasajero a optar por el reembolso”⁶. Es decir, *ex* artículo 8.1 del citado Reglamento, “las compañías deben ofrecer las tres alternativas existentes (el reembolso - en siete días- del precio del billete, transporte alternativo o posponer el mismo)⁷”. En

que condene a los demandados a cesar en la conducta y prohibir su reiteración futura para que las compañías aéreas se ajusten a la normativa para la protección de los consumidores y usuarios.

³ Para que el consentimiento sea válido no puede haberse formado defectuosamente por falta de conocimiento de la verdadera realidad. Consideramos que en aquellos casos en que no se informó al consumidor de su derecho de reembolso, ofreciendo como única alternativa un bono, existió un consentimiento viciado por omisión de información por parte de las aerolíneas, ya que no se produjo la información oportuna y necesaria con el alcance preciso al consumidor acerca de sus derechos.

⁴ Conviene puntualizar que, para cumplir lo preceptuado en el Reglamento n° 261/2004, si los viajeros se enfrentan a la cancelación de su viaje deben tener la posibilidad de elegir entre el reembolso del precio del precio, transporte alternativo o posponer el mismo y, para ello, la compañía deberá informar a los pasajeros de la posibilidad del reembolso desde su oferta inicial tras la cancelación, no solamente una vez que estos se hayan negado a recibir el bono.

⁵ Reglamento (CE) n° 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° 295/91.

⁶ «¿Cómo afecta el coronavirus a los derechos de los pasajeros de la UE?», *Centro de Estudios de Consumo*, marzo 2020, disponible en: http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Como_afecta_el_coronavirus_a_los_derechos_de_los_pasajeros_de_la_UE.pdf

⁷ «Los pasajeros de vuelos cancelados por coronavirus pueden solicitar el reembolso de sus billetes», *Centro de Estudios de Consumo*, abril 2020, http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Los_pasajeros_de_vuelos_cancelados_por_coronavirus_pueden_solicitar_el_reembolso_de_sus_billetes.pdf



consecuencia, para que el reembolso en forma de bono sea posible es necesario que el pasajero acepte voluntariamente⁸.

A mediados de mayo la Comisión Europea confirmó dichos argumentos y recomendó a las aerolíneas hacer “más atractivos” esos bonos para que los clientes se decanten por esta opción⁹.

La actuación de las compañías aéreas supone una práctica desleal con los consumidores o usuarios¹⁰, al omitir información sustancial necesaria para tomar la decisión sobre la aceptación del bono con el debido conocimiento de causa y que, en consecuencia, hace que el consumidor medio adopte una decisión que de otro modo no hubiera tomado. Estas infracciones se encuentran tipificadas en el artículo 49.1 1) LGDCU, que ha de ser interpretado en conjunción con los artículos 50 y 51 LGDCU para valorar su gravedad y sanciones asociadas.

Respecto a su calificación, diversos medios de comunicación mencionan el carácter grave de la infracción, de manera que podría acarrear multas que oscilan entre los 3.005,07 euros y 15.025,30 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los bienes o servicios objeto de la infracción. No obstante, con observancia de la normativa vigente no tenemos claro que tal conducta haya de calificarse necesariamente como infracción grave. Así, el artículo 50 LGDCU, relativo a la graduación de infracciones, desde 2015 solamente establece que: “2. Las infracciones tipificadas en el apartado 2 del artículo anterior se considerarán, en todo caso, infracciones graves, siendo muy graves cuando exista reincidencia o el volumen de la facturación realizada a que se refiere la infracción sea superior a 601.012,10 euros”. Sin embargo, no nos encontramos ante el apartado segundo del artículo 49 LGDCU. Entonces, ¿qué sucede con las conductas recogidas en el apartado primero? La redacción original del artículo 50.1 LGDCU permitía a las Administraciones públicas competentes calificar como leves, graves y muy graves las infracciones (incluidas las contempladas en el artículo 49.1 LGDCU) atendiendo a una serie de criterios (“riesgo para la salud, posición en el mercado del infractor, cuantía del beneficio obtenido, grado de intencionalidad, gravedad de la

⁸ Y, para ello, ha de estar informado.

⁹ Sobre la Recomendación (UE) 2020/648 de la Comisión, de 13 de mayo de 2020, relativa a los bonos ofrecidos a los pasajeros y a los viajeros como alternativa al reembolso de viajes combinados y servicios de transporte cancelados en el contexto de la pandemia de COVID-19, véase CASTELLS SOMOZA, C.: «La respuesta de la Comisión Europea a la cancelación de viajes por la COVID-19: hagamos atractivos los bonos», *Centro de Estudios de Consumo*, mayo 2020, disponible en: http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/La_respuesta_de_la_Comision_Europea_a_la_cancelacion_de_viajes_por_la_COVID19.pdf

¹⁰ Según la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, artículo 7.1: “Se considera desleal la omisión u ocultación de la información necesaria para que el destinatario adopte o pueda adoptar una decisión relativa a su comportamiento económico con el debido conocimiento de causa (...)”.



alteración social producida, generalización de la infracción y reincidencia”), pero este apartado fue declarado nulo en STC 10/2015, de 2 de febrero de 2015, puesto que dejar en manos de la Administración la graduación de las infracciones no resulta acorde con el principio de taxatividad, al no garantizar mínimamente la seguridad jurídica de los ciudadanos y de predeterminación normativa de las conductas ilícitas y de las sanciones correspondientes. Parece que nos hallamos en la situación que el Tribunal Constitucional trataba de evitar... tendremos que esperar al pronunciamiento para ver cómo se colma esta laguna. En cualquier caso, se trataría de un procedimiento paralelo, puesto que la acción de cesación (arts. 53 y ss. LGDCU) se ejercita en vía judicial, ante el orden jurisdiccional civil¹¹, teniendo por finalidad la prohibición o el cese de la conducta (si bien, el cese de esta conducta en defensa de los intereses colectivos y difusos de los consumidores y usuarios se solicita precisamente porque tal conducta vulnera los preceptos de la normativa señalada), mientras que la potestad sancionadora (artículos 46 y ss. LGDCU) corresponde a las Administraciones públicas competentes.

En conclusión, con independencia de la gravedad de la infracción, resulta incuestionable que nuevamente las aerolíneas vulneran de manera flagrante los derechos de los consumidores a pesar de ser conocedoras de la legislación vigente.

¹¹ En el artículo 52.1.16º de la Ley de Enjuiciamiento Civil se establece un fuero territorial especial para este tipo de acciones de cesación, que corresponderá al tribunal del lugar donde el demandado tenga establecimiento y a falta de éste el de su domicilio, salvo que carezca de domicilio en España, en cuyo caso será competente el juez del domicilio del actor.