

LOS PASAJEROS DE VUELOS CANCELADOS POR CORONAVIRUS PUEDEN SOLICITAR EL REEMBOLSO DE SUS BILLETES (2ª PARTE)*

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

Fecha de publicación: 10 de junio de 2020

1. PLANTEAMIENTO

Llega al Centro de estudios de Consumo (CESCO) una consulta procedente de la Asociación de Consumidores de Navarra Irache Tudela basada en los siguientes hechos: en un vuelo contratado en una agencia de viajes, ya sea en establecimiento mercantil o de forma electrónica (agencia de viajes o “intermediarios”), que es cancelado a consecuencia de la pandemia, al cliente solamente se le ofrece un bono canjeable desde la agencia (porque es lo que la aerolínea ofrece).

* 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.



Las cuestiones planteadas son las siguientes:

- i. ¿A quién debe reclamar el cliente, a la agencia o intermediario en que contrató o a la aerolínea?
- ii. ¿Puede exigir el reembolso íntegro en base al Reglamento (CE) n° 261/2004, o está sometido a otras condiciones de contratación?
- iii. Si le es de aplicación el RD-ley 11/2020, en caso de que le devolvieran el importe del billete, ¿le puede cobrar la agencia de viajes los gastos a los que hace referencia el art. 36.2?

2. RESPUESTA

i. ¿A quién debe reclamar el cliente, a la agencia o intermediario en que contrató o a la aerolínea?

De los hechos narrados extraemos que el consumidor gestionó mediante una agencia de viajes la adquisición de unos billetes de avión para poder volar con una compañía aérea, sin que el vuelo forme parte de un viaje combinado (al no constituir la combinación de, al menos, dos tipos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación), por lo que no nos hallamos en el ámbito de aplicación de la normativa sobre viajes combinados, en la que existen previsiones legales al respecto¹. Tras la pandemia de COVID-19, su vuelo fue cancelado y solamente le ofrecieron un bono canjeable, mientras que, como indicamos en anteriores publicaciones, “en caso de cancelaciones de vuelos por las compañías aéreas, se mantiene el derecho de los pasajeros a elegir entre: el reembolso del coste íntegro del billete, transporte alternativo y asistencia, o posponer el viaje²”. Es decir, como la cancelación del vuelo se ha producido por parte del 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 reembolso³”.

¹Sobre la distribución de responsabilidad entre el transportista aéreo y el organizador en viajes combinados véase el comentario a la STJUE de 10 de julio de 2019 (C-163/18), «Los pasajeros con derecho a reclamar al organizador de su viaje el reembolso de sus billetes de avión no pueden reclamar este al transportista aéreo», *Centro de Estudios de Consumo*, octubre 2019, disponible en: http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Los_pasajeros_con_derecho_a_reclamar_al_organizador_de_su_viaje_el_reembolso_del_billete_de_avion.pdf

²DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «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

³«¿Cómo afecta el coronavirus a los derechos de los pasajeros de la UE?», *Centro de Estudios de Consumo*, marzo 2020, disponible en:



En este escenario, ¿el cliente puede reclamar al organizador de viajes el reembolso del coste íntegro del billete o la reclamación ha de dirigirse al transportista aéreo?

Según lo dispuesto en el artículo 5.1 del Reglamento (CE) nº 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) nº 295/91, en caso de cancelación del vuelo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo⁴ debe ofrecer asistencia a los pasajeros⁵ conforme a lo establecido en el artículo 8⁶.

En este sentido, la **Audiencia Provincial de Madrid, sec. 28ª, en Sentencia de fecha 14-07-2011, nº 238/2011, rec. 249/2010 (IdCendoj: 28079370282011100218)**, manifiesta que las responsabilidades que derivan del Reglamento (CE) núm. 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, son exigibles al transportista aéreo, por lo que considera fuera de lugar que

http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Como_afecta_el_coronavirus_a_los_derechos_de_los_pasajeros_de_la_UE.pdf

⁴Tal y como detalla el **artículo 2 b)** del citado Reglamento, se entenderá por “transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo, todo transportista aéreo que lleve a cabo o pretenda llevar a cabo un vuelo conforme a un contrato con un pasajero o en nombre de otra persona, jurídica o física, que tenga un contrato con dicho pasajero”.

⁵El **artículo 5.1 del Reglamento nº 261/2004** contempla literalmente que: “**En caso de cancelación de un vuelo:**

a) el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá asistencia a los pasajeros afectados conforme al art. 8, y

b) el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá asistencia a los pasajeros afectados conforme a la letra a) del apartado 1 y el apartado 2 del art. 9 así como, en caso de que se les ofrezca un transporte alternativo cuando la salida prevista del nuevo vuelo sea como mínimo al día siguiente de la salida programada del vuelo cancelado, la asistencia especificada en las letras b) y c) del apartado 1 del art. 9, y (...)”.

⁶Este precepto establece la obligación de ofrecer a los pasajeros las siguientes opciones: reembolso del coste íntegro del billete, vuelo alternativo “lo más rápidamente posible” -además de asistencia- y posponer el viaje a una fecha posterior, de manera que el pasajero pueda optar por obtener el reembolso del billete, aceptar el transporte alternativo o posponer el viaje). **Art. 8.1 Reglamento nº 261/2004**: “1. Cuando se haga referencia a este artículo, se ofrecerán a los pasajeros las opciones siguientes:

a) - el reembolso en siete días, según las modalidades del apartado 3 del art. 7, del coste íntegro del billete en el precio al que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, junto con, cuando proceda:

- un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible;

b) la conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible, o

c) la conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles”.



pueda justificarse la imposición de responsabilidad a una agencia de viajes, detallando que “la responsabilidad en el caso de cancelación de vuelos (artículo 5) incumbiría, en su caso, en la medida correspondiente, a la compañía aérea, mas no a la agencia demandada”. Asimismo, en esta resolución se subraya el papel de la agencia como mediadora mercantil, que consistió meramente en poner en contacto a dos partes a ella ajenas para que pudieran contratar entre sí (posibilitó la contratación del transporte entre la compañía aérea y quienes deseaban viajar, pero sin ser parte ella en el contrato de transporte), de manera que la agencia de viajes no se comprometió con el cliente a responsabilizarse de que se llevase adelante la operación de transporte. Si bien, la Audiencia, conocedora de la dificultad de deslindar en estos casos la responsabilidad de las agencias, no efectuó expresa condena en costas.

Por tanto, ante la cancelación del vuelo por el transportista, si la función de la agencia fuera de mediación, la reclamación habrá de dirigirse contra “el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo”, que ostentará la legitimación pasiva, con independencia del modo de adquisición del billete (ya fuese en el mostrador de la propia compañía en el aeropuerto, agencia de viaje o intermediario, etc.), al ser la compañía operadora del vuelo contratado la que debe responder de su cancelación.

ii. ¿Puede exigir el reembolso íntegro en base al Reglamento (CE) nº 261/2004, o está sometido a otras condiciones de contratación?

Como hemos anunciado en el apartado anterior, en caso de cancelación de un vuelo, conforme establece el artículo 5 del Reglamento (CE) núm. 261/2004, los pasajeros adquieren una serie de derechos, entre otros, el derecho al reembolso íntegro del precio del billete. En el caso objeto de análisis solamente ha de suprimirse el derecho adicional a la compensación económica reflejada en el artículo 7 (Reglamento nº 261/2004), al encontrarnos entre los supuestos en que el propio Reglamento contempla que el transportista encargado de efectuar el vuelo cancelado queda exonerado del abono de tal compensación (cancelación «causada» por circunstancias extraordinarias)⁷.

Respecto a la posibilidad de exigir el reembolso íntegro en base al Reglamento (CE) nº 261/2004, las Directrices interpretativas sobre los Reglamentos de la UE en materia de derechos de los pasajeros en el contexto de la situación cambiante con motivo de

⁷**Artículo 5.3 del Reglamento nº 261/2004:** “Un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no está obligado a pagar una compensación conforme al art. 7 si puede probar que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables”.



la COVID-19 emitidas por la Comisión Europea⁸ el 18 de marzo de 2020 diferencian dos contextos:

- a) La situación en que los pasajeros no pueden viajar o quieren cancelar un viaje por iniciativa propia, donde “el derecho del pasajero a recibir un reembolso depende del tipo de billete (reembolsable, con posibilidad de cambio, etc.), según lo especificado en los términos y condiciones del transportista”.
- b) Aquella otra “en la que el transportista cancela el viaje y únicamente ofrece el bono, sin dar opción a que el pasajero elija entre el reembolso y transporte alternativo”. En esta situación, “aunque el transportista proponga un bono, esto no podrá afectar al derecho del viajero a optar por el reembolso, si así lo prefiere”.

En el caso que nos ocupa, el viaje no ha sido cancelado por iniciativa propia del pasajero, sino por el transportista (segundo contexto), de modo que el reembolso no dependerá de lo establecido en los términos y condiciones de la contratación. Por consiguiente, el consumidor puede exigir el reembolso íntegro en base al Reglamento (CE) n° 261/2004.

iii. Si le es de aplicación el RD-ley 11/2020, en caso de que le devolvieran el importe del billete, ¿le puede cobrar la agencia de viajes los gastos a los que hace referencia el art. 36.2?

Resulta, cuando menos, llamativa la denominación del artículo 36 del Real Decreto-ley 11/2020⁹ (“derecho de resolución de determinados contratos sin penalización por parte de los consumidores y usuarios”). Lanzamos un primer interrogante: en puridad, ¿es el consumidor quien resuelve el contrato? (el vuelo ya se había cancelado). En el caso que venimos analizando, al tratarse de un contrato de prestación de servicios (no un viaje combinado) nos centraremos en sus primeros apartados (el artículo 36.2¹⁰

⁸ https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/legislation/c20201830_es.pdf

⁹ Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19.

¹⁰ **Artículo 36.2 RD-ley 11/2020:** “En los supuestos en los que el cumplimiento del contrato resulte imposible de acuerdo con el apartado anterior, el empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor o usuario, salvo gastos incurridos debidamente desglosados y facilitados al consumidor, en la misma forma en que se realizó el pago en un plazo máximo de 14 días, salvo aceptación expresa de condiciones distintas por parte del consumidor y usuario”.



realiza una remisión al apartado anterior¹¹, por lo que han de estudiarse de manera conjunta).

En cuanto a su ámbito de aplicación material, como señala MARÍN LÓPEZ, “el precepto tiene vocación omnicompreensiva. Se aplica a cualquier contrato, sea cual sea su naturaleza o su denominación (su “nombre”). Entra en juego, por tanto, en la compraventa de bienes muebles o inmuebles, o en la prestación de servicios de cualquier clase. Se aplica, por tanto, (...) a la compra de un billete de avión o de tren. En este sentido, el documento del Ministerio de Consumo expresamente aplica la regla del art. 36.1 a la cancelación de vuelos”¹².

Una vez corroborado que resulta aplicable al contrato de transporte aéreo de pasajeros (contrato de servicios) nos preguntamos si se aplica a pesar de que el viaje se encuentre bajo el ámbito de aplicación del Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo y fuere cancelado por la propia compañía aérea.

El primer problema que apreciamos para su aplicación es la referencia a aquellos supuestos en que fuese el consumidor y usuario quien instase la resolución del contrato (dentro de un plazo de 14 días desde la imposible ejecución del mismo). Así, colisionamos con un problema en la interpretación del artículo 36 del RD-ley 11/2020, que pretende abarcar demasiados supuestos de hecho empleando términos ambiguos. En el caso trasladado a CESCO la cancelación del vuelo se produce desde la aerolínea, sin embargo, parece que concurren el resto de los requisitos (imposible cumplimiento -la compañía aérea ha incumplido su obligación por la cancelación del vuelo debido a las medidas adoptadas durante la vigencia del estado de alarma-

¹¹**Artículo 36.1 RD-ley 11/2020:** “Si como consecuencia de las medidas adoptadas por las autoridades competentes durante la vigencia del estado de alarma o durante las fases de desescalada o nueva normalidad, los contratos suscritos por los consumidores y usuarios, ya sean de compraventa de bienes o de prestación de servicios, incluidos los de tracto sucesivo, resultasen de imposible cumplimiento, el consumidor y usuario tendrá derecho a resolver el contrato durante un plazo de 14 días desde la imposible ejecución del mismo siempre que se mantenga la vigencia de las medidas adoptadas que hayan motivado la imposibilidad de su cumplimiento. La pretensión de resolución solo podrá ser estimada cuando no quepa obtener de la propuesta o propuestas de revisión ofrecidas por cada una de las partes, sobre la base de la buena fe, una solución que restaure la reciprocidad de intereses del contrato. Las propuestas de revisión podrán abarcar, entre otras, el ofrecimiento de bonos o vales sustitutorios al reembolso, que en todo caso quedarán sometidos a la aceptación por parte del consumidor o usuario. A estos efectos, se entenderá que no cabe obtener propuesta de revisión que restaure la reciprocidad de intereses del contrato cuando haya transcurrido un periodo de 60 días desde la solicitud de resolución contractual por parte del consumidor o usuario sin que haya acuerdo entre las partes sobre la propuesta de revisión”.

¹² MARÍN LÓPEZ, M.J.: «Efectos del COVID-19 en los contratos con consumidores: el art. 36 del RD-ley 11/2020», abril 2020, disponible en: http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Efectos_del_COVID-19_en_los_contratos_con_consumidores-_el_art_36_del_RD-ley_112020.pdf



apertura de la negociación y presentar alternativas para restaurar la reciprocidad de intereses del contrato -el ofrecimiento de un bono sustitutorio al reembolso-, que el consumidor puede aceptar u optar por exigir el reembolso), entonces, ¿es el consumidor y usuario quien resuelve el contrato al no aceptar la alternativa ofrecida por la aerolínea? La respuesta afirmativa a esta pregunta tendría como consecuencia que pudieran detraerse de la devolución los “gastos incurridos debidamente desglosados y facilitados al consumidor”, lo que contravendría el derecho al reembolso íntegro del precio del billete.

En síntesis, encontramos numerosas dificultades para la aplicación de este precepto con las consecuencias que se sugieren en el enunciado: en la respuesta a la primera cuestión hemos determinado que la devolución del precio íntegro del billete (sin descontar gastos) se produciría por la aerolínea (no por la agencia), resultando de aplicación el Reglamento (CE) núm. 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, con el principio de primacía que le corresponde. Además, no parece evidente que sea el consumidor quien insta la resolución del contrato y no cabe su aplicación analógica, puesto que “este artículo 36 debe interpretarse restrictivamente, por una parte, porque es un precepto excepcional, en el sentido del artículo 4.2 del Código Civil y, por otra, en aplicación del principio *pro consumatore*”¹³.

3. CONCLUSIONES

A continuación, procederemos a recopilar las conclusiones alcanzadas. Conviene recordar que partíamos de un supuesto de hecho en que, a causa de la pandemia, se cancelaba el vuelo por parte de la compañía aérea y al cliente solamente le ofrecían un bono canjeable. Además, pese a haber contratado a través de una agencia de viajes o intermediario, se trataba de un contrato de transporte aéreo (no viaje combinado), ya que el único servicio contratado era el transporte aéreo de pasajeros.

- i. El consumidor puede exigir el reembolso íntegro del precio del billete.*
- ii. Considerando que la función de la agencia es de mera mediación (realizó las gestiones oportunas para que el viajero pudiese contratar el transporte que le interesaba con la compañía aérea que lo ofrecía y sirvió de interlocutor entre ambos), quien debe responder de la cancelación del vuelo es la compañía aérea.*

¹³MARÍN LÓPEZ, M.J.: Conferencia on-line «Aspectos sustantivos y procesales del derecho de resolución de los contratos con consumidores y usuarios regulado en el artículo 36 del RDL 11/2020», *Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona*, mayo 2020, disponible en: <http://www.icab.es/?go=eaf9d1a0ec5f1dc58757ad6cfffadacedb1a58854a600312cceb548f19444db1ea7332eb0a89db5ce6d656ca4888cc4959842738db0afbe3edcae9f8292bbbc5ef2654241f9adcf84f5bc59d93ca8171be#8>



- iii. El cliente deberá dirigirse contra la aerolínea para solicitar el reembolso del coste íntegro del billete, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 5.1 y 8.1 del Reglamento (CE) n° 261/2004.*

- iv. No resulta de aplicación el artículo 36.2 del RD-ley 11/2020.*