



¿CÓMO AFECTA EL CORONAVIRUS A LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE LA UE?*

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

Fecha de publicación: 25 de marzo de 2020

Para mitigar los impactos económicos de la pandemia por coronavirus de 2019 (COVID-19), la Comisión Europea, el 18 de marzo de 2020, publicó unas directrices interpretativas para garantizar que los derechos de los pasajeros de la UE se apliquen de manera coherente en toda la Unión Europea.

Los gobiernos nacionales han introducido diversas medidas, incluidas importantes restricciones de viaje y controles fronterizos, bloqueos y zonas de cuarentena, que han generado efectos colaterales en los servicios de transporte en toda la UE. En el contexto actual, en vista de las cancelaciones masivas y los retrasos que enfrentan los pasajeros y

* 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.: 2019-GRIN-27198, 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 Provisional 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 5 de diciembre de 2019.



los operadores de transporte debido a la pandemia COVID-19, estas directrices tienen por objeto aclarar cómo se han de aplicar ciertas disposiciones de la legislación de la UE sobre derechos de los pasajeros, en particular respecto a cancelaciones y retrasos, con el propósito de asegurar que los derechos de los pasajeros estén protegidos, otorgando el necesario amparo y seguridad jurídica a la ciudadanía.

La normativa sobre derechos de los pasajeros de la UE cubierta por las directrices es la siguiente¹:

- [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.
- [Reglamento \(CE\) n° 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007](#), sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.
- [Reglamento \(UE\) n° 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011](#), sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n° 2006/2004.
- [Reglamento \(UE\) n° 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010](#), sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) n° 2006/2004.

A continuación, realizaremos un resumen de los aspectos abordados en dichas directrices.

i. Sobre el transporte aéreo

- En caso de cancelación del vuelo se recomienda optar por el reembolso del precio del billete o posponer el viaje a una fecha que convenga al pasajero, en lugar de elegir transporte alternativo “lo más rápido posible”, debido a la incertidumbre sobre la suspensión de viajes o imposibilidad de cambiar la ruta al destino previsto.
- Si los pasajeros cancelan el viaje por iniciativa propia el reembolso dependerá del tipo de billete adquirido, por lo que habrá que atenderse a los términos y condiciones. Varios transportistas vienen ofreciendo a estos pasajeros vales para su uso posterior dentro de un plazo establecido. Se hace preciso distinguir esta

¹ La [Directiva \(UE\) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015](#), relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, no está cubierta por estas directrices.



situación de la cancelación del vuelo producida por el transportista, puesto que, en este último caso, 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.

- El derecho a asistencia² subsiste únicamente mientras los pasajeros deban esperar el transporte alternativo, es decir: (i.) el derecho de asistencia finaliza cuando el pasajero opte por el reembolso del precio del billete; (ii) lo mismo sucede cuando el pasajero elige realizar el viaje en una fecha posterior.

La obligación de asistencia ha de cumplirse aun cuando la cancelación del vuelo se produzca por circunstancias extraordinarias³. Por lo tanto, la compañía aérea no está exenta, debiendo prestar asistencia incluso durante periodos prolongados.

- Sin embargo, de conformidad con el art. 5.3 R 261/2004, el transportista aéreo no está obligado a pagar la compensación contemplada en el artículo 7 si puede probar que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado⁴. A este respecto, la Comisión considera que, cuando las autoridades toman medidas destinadas a contener la pandemia de COVID-19, tales medidas no son, por su naturaleza y origen, inherentes al ejercicio normal de la actividad de los transportistas y están fuera de su control real, por lo que esta condición debe considerarse cumplida -tanto cuando las autoridades prohíben por completo ciertos vuelos, como cuando el movimiento de las personas no está totalmente prohibido, y, en otros vuelos, cuando la aerolínea que decida cancelar un vuelo demuestre que esa decisión se encontraba justificada por razones de

² En virtud de este derecho la aerolínea debe ofrecer de manera gratuita comidas y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar, así como alojamiento en un hotel y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

³ Al respecto, véase el artículo de LYCZKOWSKA, K.: «El TJUE insiste en que las circunstancias extraordinarias no exoneran al transportista de su obligación de prestar asistencia a los pasajeros», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, octubre 2013, disponible en <http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/VIAJES/viajes/43.pdf>

⁴ Como mencionamos en la publicación «¿Un tornillo en la pista de despegue constituye una “circunstancia extraordinaria”?», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, abril 2019, disponible en http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Un_tornillo_en_la_pista_de_despegue_constituye_una_circunstancia_extraordinaria.pdf, en la que se estudiaba la respuesta otorgada por el TJUE a una cuestión prejudicial que tenía por objeto la interpretación del artículo 5, apartado 3, del Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, para determinar si el daño causado al neumático de una aeronave por un tornillo que se halla en la pista de un aeropuerto está comprendido en el concepto de «circunstancias extraordinarias», “los requisitos que, según reiterada jurisprudencia, han de reunir los acontecimientos para poder calificarse de «circunstancias extraordinarias», en el sentido del artículo 5, apartado 3, del Reglamento nº 261/2004, son los siguientes: que, por su naturaleza o su origen, (i) no sean inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo afectado y (ii) escapen al control efectivo de este; tratándose de dos requisitos acumulativos”.



protección de la salud de la tripulación-. Además, señala que las consideraciones anteriores no son exhaustivas.

ii. En el transporte en ferrocarril

- Al igual que hemos indicado con ocasión del transporte aéreo, la conducción por una vía alternativa al destino final “lo antes posible” bajo las circunstancias del COVID-19 puede implicar un retraso considerable, debiendo informar a los pasajeros de tales circunstancias al ofrecerles la posibilidad de elegir, y comunicar por iniciativa propia, lo antes posible y a tiempo, el tren disponible para continuar o cambiar de ruta.
- Lo expresado sobre el derecho de asistencia del transportista en el pasaje aéreo es plenamente aplicable al transporte ferroviario.
- A diferencia de otros modos de transporte, la existencia de circunstancias extraordinarias no afecta al derecho de indemnización en casos de demoras (incluidas las relacionadas con cancelaciones).

iii. Pasajeros de autobús

- Si el transportista espera que la salida de un servicio regular se cancelará o retrasará por más de 120 minutos los pasajeros tienen derecho a elegir entre continuar o cambiar de ruta al destino final o el reembolso íntegro del precio. Esto puede combinarse, cuando proceda, con un servicio gratuito de devolución a la mayor brevedad posible al primer punto de partida establecido en el contrato de transporte. Dicha opción también se contempla si la salida se retrasa o cancela desde una parada de autobús.
- El transportista tampoco está exento de la obligación de asistencia para los viajes de duración prevista de más de tres horas, en caso de cancelación o retraso en la salida de la estación de más de 90 minutos. Sin embargo, en este supuesto, el derecho a bocadillos, comidas o refrescos se condiciona a que estén disponibles en el autobús o en la terminal o se puedan suministrar razonablemente. Además, el alojamiento solamente se deberá proporcionar hasta dos noches.
- Si el transportista no ofrece al pasajero la opción entre reembolso o cambio de ruta la indemnización en caso de cancelación es del 50% del precio del billete.



iv. Pasajeros que viajan por mar y por vías navegables

- Los pasajeros deben ser informados de la situación lo antes posible y, en cualquier caso, a más tardar 30 minutos después de la hora programada de salida, así como de la hora estimada de salida y tiempo estimado de llegada tan pronto como esa información esté disponible.
- Se contemplan derechos similares a los establecidos en el transporte de pasajeros en autobús, cuando el tiempo previsto de retraso sea superior a 90 minutos.
- Las disposiciones sobre cambio de ruta y reembolso, así como la compensación, no se aplican a los cruceros.
- Los aperitivos, comidas o refrescos se hacen depender de su disponibilidad o de que puedan ser razonablemente suministrados, y se fija un máximo de tres noches de alojamiento.
- El derecho a compensación por el retraso desaparece cuando se trate de circunstancias extraordinarias. La Comisión Europea realiza en este apartado nuevamente una explicación sobre la consideración de “circunstancias extraordinarias”, que viene a reiterar lo expuesto en el caso del transporte aéreo.

CONCLUSIONES

1. Las indicaciones de la Comisión Europea cubren los derechos de los pasajeros que viajan por avión, ferrocarril, barco o autobús/ autocar, vías marítimas y fluviales.
2. Si los pasajeros se enfrentan a la cancelación de su viaje pueden elegir entre el reembolso del precio del precio, transporte alternativo o posponer el mismo.
3. Las directrices aclaran que las circunstancias actuales pueden considerarse “extraordinarias”, con la consecuencia de que ciertos derechos, como la compensación por retraso⁵, no pueden ser invocados.

⁵ A excepción de lo plasmado en el caso del transporte ferroviario.