

## **LOS PASAJEROS DE VUELOS CANCELADOS POR CORONAVIRUS PUEDEN SOLICITAR EL REEMBOLSO DE SUS BILLETES\***

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

*Fecha de publicación: 03 de abril de 2020*

Se han interpuesto denuncias ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) contra diversas compañías aéreas por su negativa a devolver el importe de los billetes de vuelos cancelados por el coronavirus.

La problemática se encuentra en que las compañías han suprimido la opción de que los pasajeros soliciten la devolución de su dinero, de forma que únicamente ofrecen cupones a utilizar en un momento posterior dentro de un periodo determinado. Esta conducta de las aerolíneas vulnera lo establecido en el Reglamento (CE) n° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se

---

\* 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.



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.

Como indicamos en la reciente publicación “¿Cómo afecta el coronavirus a los derechos de los pasajeros de la UE?”<sup>1</sup>, la Comisión Europea al interpretar el Reglamento 261/2004 para esta situación excepcional clarificó que, 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 viaje. Por tanto, podemos afirmar que resulta plenamente aplicable el **artículo 8.1 del Reglamento 261/2004**, relativo al derecho al reembolso o a un transporte alternativo, cuya transcripción realizamos a continuación:

“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 artículo 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”.

De esta forma, solamente se suprime el derecho adicional a obtener una compensación -que correspondería a los pasajeros conforme al **artículo 7-**, debido a que el **art. 5.3** del citado reglamento contiene una cláusula de exoneración de la mencionada compensación, siempre que el transportista pruebe “que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran

---

<sup>1</sup> DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: « ¿Cómo afecta el coronavirus a los derechos de los pasajeros de la UE?», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, marzo 2020, disponible en: [http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Como\\_afecta\\_el\\_coronavirus\\_a\\_los\\_derechos\\_de\\_los\\_pasajeros\\_de\\_la\\_UE.pdf](http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Como_afecta_el_coronavirus_a_los_derechos_de_los_pasajeros_de_la_UE.pdf)



tomado todas las medidas razonables”, pero no relativa a la opción de restitución del precio del billete de los vuelos anulados, que ha de ser libre e informada.

Como apunta la AP de Barcelona, sec. 15ª, en sentencia de fecha 11-07-2012, nº 262/2012, “la opción de reembolso del precio del billete del vuelo cancelado se contempla en el apartado a) del art. 8 del Reglamento como elección lógica del pasajero que, ante la cancelación, ha perdido el interés en realizar el viaje, aunque sea lo más pronto posible en un medio alternativo (...), y de ahí su derecho al reintegro del billete de un trayecto que no realizará”.

En contraposición, las aerolíneas están preocupadas por su futuro, esgrimiendo que la devolución del importe de todos los billetes abocaría a su quiebra por falta de liquidez si no reciben ayuda del Estado.

## CONCLUSIONES

- En caso de cancelación del vuelo por la compañía aérea se mantiene el derecho de los pasajeros plasmado en el artículo 8.1 del Reglamento nº 261/2004. Solamente se suprime el derecho adicional a obtener una compensación (establecido en el artículo 7).
- Las compañías deben ofrecer las tres alternativas existentes (el reembolso del precio del billete, transporte alternativo o posponer el mismo).