



Derechos de los Consumidores y Usuarios

## **Consumo interpone la acción de cesación contra 17 aerolíneas por práctica comercial desleal**

**El ministerio abre una vía judicial para que las compañías cumplan con sus obligaciones y ofrezcan información correcta sobre el derecho al reembolso que asiste a los viajeros**

**1 de junio de 2020.-** El Ministerio de Consumo solicitará la acción de cesación contra al menos 17 aerolíneas por una serie de incumplimientos en la información que estas ofrecen a los viajeros sobre sus derechos ante la cancelación de vuelos. En concreto, Consumo ha detectado que estas compañías están desarrollando una práctica comercial desleal al omitir información sobre el derecho al reembolso en un plazo de siete días al que obliga la normativa comunitaria europea y la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios.

Consumo recurre a esta vía que la Ley contempla para proteger a los usuarios y con la que se recurre a la justicia para que cese esta práctica comercial de determinadas aerolíneas ahora y en el futuro. Consumo también solicita que sean declarados nulos todos los contratos por los que los viajeros hayan aceptado un bono sustitutorio del reembolso si este se ha adquirido mediante un consentimiento viciado. Es decir, cuando la compañía aérea no haya informado de este derecho al usuario y haya ofrecido el bono como única opción.

La interposición de acción de cesación ha sido debatida hoy entre el ministerio y las comunidades autónomas, toda vez que el ministro de Consumo, Alberto Garzón ya remitió una comunicación a las compañías semanas atrás para que cesaran esta actividad.

## **Normativa Europea**

La normativa europea establece que, ante la cancelación de un vuelo, las aerolíneas deberán ofrecer a los viajeros el reembolso de su dinero en un plazo de siete días; la conducción hasta el destino final lo más rápido posible; o la conducción hasta el destino en una fecha que convenga al viajero.

La Comisión Europea permite a las aerolíneas emitir bonos como alternativa atractiva y fiable al reembolso del dinero, pero señala el carácter voluntario de la aceptación del bono por parte del pasajero o viajero. En caso de no ser aceptado por el cliente, la compañía aérea debe efectuar el reembolso del importe total del billete en un plazo de siete días a partir de la solicitud del pasajero.

En concreto, el reembolso en forma de bono solo es posible con el acuerdo del pasajero, tal y como figura en el artículo 8.1.a) del Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004. En este texto 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.

Por ello, en el caso de que el pasajero haya aceptado el bono sin que la compañía le haya ofrecido claramente la opción del reembolso como alternativa, ese consentimiento se considerará viciado, por no contar con toda la información relevante. En tal caso, el consumidor seguirá manteniendo su derecho al reembolso.

Ante la actual pandemia causada por la Covid-19 y dadas las restricciones de movilidad de la población, el ministro de Consumo, Alberto Garzón, remitió una comunicación a las aerolíneas para recordarles sus obligaciones, según la reciente Recomendación C(2020) 3125 final de la Comisión Europea, con fecha de 13 de mayo. En ella, la Comisión remarcó las condiciones para la emisión de los bonos por parte de las compañías aéreas como alternativa al reembolso de viajes combinados y servicios de transporte cancelados en el contexto de la pandemia de la COVID-19.

## **Normativa española**

El Ministerio de Consumo considera que la omisión engañosa de información relevante por parte de las aerolíneas al ofrecer bonos canjeables a los viajeros supone una práctica comercial desleal mediante un claro vicio en el consentimiento y un quebrantamiento de la normativa.

En ese sentido, la normativa española considera que la práctica comercial desleal supone una infracción grave en materia de defensa de los consumidores y usuarios de acuerdo al artículo 49.1 I) de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios. En concreto, esta norma considera una infracción “el uso de prácticas comerciales desleales con los consumidores o usuarios”.

De otro lado, la Ley 3/1991 de 10 de enero de Competencia Desleal establece en su artículo 7.1 que “se considera desleal la omisión y 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”.

## **Acción de Cesación**

Ante situaciones de este tipo, la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios capacita a la Dirección General de Consumo a interponer la acción de cesación cuando se estén vulnerando los derechos de las personas consumidoras. En concreto, el artículo 54.3 a) de esta norma establece que es competencia de Consumo “la preparación de acciones judiciales en representación de los intereses colectivos de los consumidores”.

Con todo ello, Consumo entiende justificado recurrir a la vía de la cesación ante lo que considera una omisión de información engañosa por parte de las aerolíneas que supone una infracción de la normativa de defensa de los consumidores y una lesión de los intereses colectivos de cientos de miles de pasajeros.

Las 17 aerolíneas denunciadas por el Ministerio de Consumo son: Air Europa, Air France, Binter Canarias, EasyJet, Eurowings, Iberia (Iberia Express y Air Nostrum), Jet 2, KLM, Latam Airlines, Lufthansa, Ryanair, Scandinavian Airlines (SAS), Transavia, Thomson Airways (TUI), United Airlines, Volotea y Wizzair.