

## CONSECUENCIAS DE CANCELAR EL VUELO ANTES QUE LA AEROLÍNEA\*

*Lucía del Saz Domínguez*  
*Centro de Estudios de Consumo*  
*Universidad de Castilla-La Mancha*

*Fecha de publicación: 7 de febrero de 2022*

### 1. PLANTEAMIENTO

Recibimos en el Centro de Estudios de Consumo (CESCO) la consulta de la presidenta de una Asociación de Consumo de Albacete solicitando nuestra opinión sobre si corresponde la devolución del importe abonado para la realización de un viaje de instituto que se canceló a consecuencia de la pandemia de Covid, cuyas circunstancias expondremos en el siguiente apartado.

### 2. HECHOS

Los alumnos habían adquirido a través de una agencia de viajes ubicada en Albacete unos billetes para viajar con una aerolínea de Madrid a Londres el día 15 de marzo de 2020, con regreso de Londres a Madrid el 21 de marzo de 2020.

La finalidad del viaje era realizar un viaje de inmersión lingüística a Reino Unido, sin que se tratase de un viaje combinado, por cuanto los billetes de vuelo y el curso se contrataron en distintas agencias.

Como el día 12 de marzo de 2020 el instituto recibió órdenes de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes de Castilla-La Mancha, por la que se dictan instrucciones

---

\* Trabajo realizado en el marco del Contrato con referencia 2021-COB-10466-002 con cargo a la Ayuda para la financiación de actividades de investigación dirigidas a grupos de la UCLM Ref.: 2021-GRIN31309, 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.



sobre la suspensión o aplazamiento de viajes educativos, actividades culturales, actividades deportivas y actividades de formación del profesorado. Resolución de 12/03/2020, ante tal situación, y en coordinación con la dirección del centro, el 13 de marzo de 2020 (dos días antes de la fecha de salida prevista) una profesora del instituto envió un correo electrónico a la agencia de viajes comunicando la cancelación y la solicitud de reembolso de los mismos, por causas del brote del virus Covid-19. Además, el día 14 de marzo se anunció el inicio del estado de Alarma (“primer estado de alarma”) y, como consecuencia, la compañía aérea canceló tales vuelos.

Los consumidores presentaron la oportuna reclamación ante el Servicio de Consumo del Ayuntamiento de Albacete, y posteriormente ante AESA (Agencia Estatal de Seguridad Aérea), siendo ambas infructuosas, respondiendo que no procedía la devolución del importe íntegro de los billetes, sino únicamente el importe correspondiente a las tasas aeroportuarias (270 euros), por lo que se encuentran disconformes con esta solución, al considerar que “la cancelación de los vuelos tendría asociado el derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado (sin compensación adicional y sin descontar partida alguna, ni tan si quiera los gastos de gestión)”, de modo que habrían de devolverse 8.268,42 euros (precio total de los billetes, ya abonado por los alumnos, descontando los 270 euros reintegrados por parte de la compañía aérea en concepto de tasas aeroportuarias).

Se envió reclamación fehaciente a la compañía aérea solicitándole el reembolso de la antedicha cantidad, sin que en la fecha de remisión de la consulta hubiere contestado.

Tras ello, nos formulan las siguientes cuestiones:

- i. “Nos gustaría saber si estamos en lo cierto y ¿los alumnos tienen derecho al reembolso íntegro de los billetes, dado que en primer lugar ellos cancelaron los vuelos por motivo de la Resolución de 12/03/2020, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes de Castilla la Mancha, por la que se dictan instrucciones sobre la suspensión o aplazamiento de viajes educativos, actividades culturales, actividades deportivas y actividades de formación del profesorado por causas del brote del virus Covid-19, en la que se establecía la suspensión o aplazamiento de todos los viajes con alumnado programados por los centros, pero posteriormente tuvieron conocimiento de que la propia compañía aérea canceló los citados vuelos, y por tanto, los mismos en ningún caso se realizaron, independientemente de cancelación previa por parte del alumnado?”.
- ii. “Subsidiariamente y de no tener derecho al reembolso íntegro, ¿tendrían derecho a un bono canjeable por el importe total abonado o al menos a un reembolso parcial?”.

### **3. RESPUESTA**

Antes de dar respuesta a estas cuestiones hemos de identificar la normativa a aplicar.



### 3.1. Escenario legal

Como bien se indica en el relato de los hechos que nos trasladaron, el supuesto que nos ocupa no constituye un viaje combinado, sino un contrato de transporte aéreo (vuelo), puesto que, aunque en la contratación del viaje mediase una agencia, con ella solamente se concertó el pasaje (sin incluir otros servicios, como podría ser el alojamiento, cursos u otras actividades, que se reservaron por separado). Por consiguiente, descartamos que resulte de aplicación lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (TRLGDCU) sobre cancelaciones de viajes, pues sólo hace referencia a los viajes combinados (que combinen, “al menos, dos servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación”, por el mismo empresario, o, en caso de ser celebrados con distintos prestadores de servicios de viaje, sean contratados en un único punto de venta, ofrecidos a un precio global y anunciados o vendidos como tales o sean contratados a través de procesos de reserva en línea conectados, art. 151.1.4.º.b) y servicios de viaje vinculados.

Descartado el TRLGDCU como normativa rectora pasamos a preguntarnos si a la presente controversia le resulta de aplicación el 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 adelante, Reglamento nº 261/2004).

Aparentemente podríamos pensar que se aplica el Reglamento nº 261/2004, debido a que parece reunir su ámbito de aplicación espacial, ya que se trataría de pasajeros que parten y tienen como destino “un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado” (art. 3.1 Reglamento nº 261/2004) - los pasajeros debían coger su vuelo y regresar a Madrid, España-, y temporal (el Reglamento entró en vigor el 17 de febrero de 2005 y en la fecha en la que sucedieron los hechos no había sido derogado), mayores problemas plantea su ámbito de aplicación material. Si realizamos una interpretación literal y teleológica de la citada norma descubrimos que, aun cuando nos encontramos ante una cancelación de vuelo (en sentido amplio), el citado Reglamento restringe dicho concepto y, en consecuencia, los derechos de los pasajeros, a la cancelación del vuelo por parte de la aerolínea, pretendiendo evitar las molestias de los “pasajeros afectados” por la cancelación de su vuelo sólo corresponden cuando sea la aerolínea quien cancele o no pueda realizar el vuelo (en los Considerandos (12 y 13) del referenciado Reglamento se señala que “deben reducirse los trastornos y molestias que ocasiona a los pasajeros la cancelación de un vuelo”, por lo que se contempla el derecho al transporte alternativo, derecho de “reembolso de los billetes o un transporte alternativo en condiciones satisfactorias”, debiendo “recibir atención adecuada mientras esperan un vuelo posterior”, así como a una compensación, salvo que la cancelación se deba a “circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables”), de manera que **resulta esencial determinar**



quién canceló el contrato, pues de ello puede depender la posibilidad o no del reembolso.

### 3.2. ¿La cancelación por parte de la aerolínea otorga el derecho al reembolso del precio íntegro del billete? La importancia del momento de la cancelación y de la “condición de pasajero”

Conviene subrayar que los pasajeros cancelaron voluntariamente su reserva antes de que la aerolínea cancelara el vuelo (aunque motivados por la Resolución de 12/03/2020, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes por la que se dictaron instrucciones sobre la suspensión o el aplazamiento de viajes educativos por causa del brote del virus Covid-19, cuya instrucción primera, apartado 1, prescribía que habían de suspenderse o aplazarse “todos los viajes con alumnado programados por los centros, independientemente de” su duración y del desplazamiento que supusiesen), de modo que:

- i. En ese momento (14 de marzo de 2020) ya no mantenían ninguna relación contractual con la agencia ni con la compañía aérea, vinculación que dieron por finalizada al remitir el correo electrónico a la agencia de viajes, así como a la aerolínea, comunicando la cancelación de sus billetes (el día 13 de marzo de 2020).
- ii. Con la cancelación por parte de la aerolínea no se les ocasionaron trastornos o molestias que hayan de reducirse, propósito perseguido por la mentada norma.

Además, como se indica textualmente en el artículo 3.2 del ampliamente citado Reglamento, para que éste se aplique es necesario que los pasajeros “dispongan de una reserva confirmada en el vuelo de que se trate”, lo que no aconteció desde que cancelaron *motu proprio* sus billetes. La compañía no es la que cancela el vuelo cuando el pasajero ya lo ha cancelado (o, expresado de otra manera, para que se genere el derecho al reembolso por la cancelación del vuelo por parte de la aerolínea es necesario mantener la reserva de su plaza, lo que les otorga la condición de pasajeros y la expectativa de reembolso, transporte alternativo y asistencia o posponer el viaje). Así pues, **es la condición de pasajero la que atribuye legitimación y da derecho a reclamar el reembolso de los billetes contratados y, en su caso compensaciones e indemnizaciones por cancelaciones, retrasos, etc.** En el Reglamento nº 261/2004 no encontramos una definición de “pasajero” entre las definiciones de su artículo tercero. No obstante, según el sentido habitual de la palabra, “pasajero” es la persona que, en virtud de un contrato de transporte aéreo, tiene derecho (a cambio de un precio) a ser trasladado de un lugar a otro dentro del tiempo estipulado. Conforme a la versión electrónica del Diccionario de la lengua española de la Real Academia Española, “pasajero” es un adjetivo “dicho de una persona: Que viaja en un vehículo, especialmente en avión, barco, tren, etc., sin pertenecer a la tripulación. U. t. c. s.” (condición que, en consecuencia, se perdería al comunicar su cancelación del viaje -renuncia al viaje-). Como afirma FERRER TAPIA, “el pasajero es siempre un usuario



de un servicio de transporte aéreo pero, además, de un usuario es un desplazado que, en determinadas situaciones adquiere también la condición de turista”<sup>1</sup>.

Según 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 la COVID-19 (2020/C 89 I/01)<sup>2</sup>, que tenían “por objeto aclarar cómo han de aplicarse determinadas disposiciones de la legislación de la UE en materia de derechos de los pasajeros en el contexto del brote de COVID-19, particularmente en lo relativo a las cancelaciones y los retrasos” (1. OBJETIVO), “los Reglamentos de la UE sobre los derechos de los pasajeros no abordan aquellas situaciones en las que los pasajeros no pueden viajar o quieren cancelar un viaje por iniciativa propia. En esos casos, 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” (2.2. Situaciones en las que los pasajeros no pueden viajar o quieren cancelar un viaje), lo que significa que **cuando son los propios pasajeros quienes no quieren viajar (supuesto en el que ha de encuadrarse la consulta recibida, donde los pasajeros son quienes cancelan el viaje por iniciativa propia, aunque motivados por la situación de COVID-19 y por las instrucciones sobre la suspensión o el aplazamiento de viajes educativos), el derecho de los pasajeros a recibir el reembolso depende del tipo de billete adquirido, por lo que habrá de observarse si es reembolsable o con posibilidad de cambio, debiendo atender a los términos o condiciones.** Así, “cuando es el viajero el que quiere cancelar el viaje, lo primero es revisar las condiciones de cancelación del billete o del contrato”<sup>3</sup>.

La problemática planteada se desarrolla sobre un contrato de transporte aéreo de personas, del que se derivan una serie de obligaciones para las dos partes contratantes, con fuerza de ley para ambas, que deben cumplirse según el tenor de los mismos (según lo pactado y dispuesto en el contrato), resultando de aplicación a la presente consulta los artículos 1.089, 1.091 y 1.255 del Código Civil.

### 3.3. Ofrecimiento de bonos

Algunos transportistas venían ofreciendo a los pasajeros que cancelaban su viaje por miedo al coronavirus (pese a que el vuelo no hubiese sido cancelado por parte de la aerolínea) bonos para su uso posterior a utilizar en un plazo establecido, pero no estaban obligados a ello. Sin embargo, los consumidores sí que deben ser informados de su derecho al reembolso, si éste existiese. En consecuencia, nada obsta a que la aerolínea o agencia ofrezca a los estudiantes un bono para que sea utilizado más

---

<sup>1</sup> FERRER TAPIA, B., *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad*, Dykinson, Madrid, 2013, p. 83.

<sup>2</sup> Vid. DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: “¿Cómo afecta el coronavirus a los derechos de los pasajeros de la UE?”, *Centro de Estudios de Consumo*, 25 marzo 2020, [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)

<sup>3</sup> PÉREZ GUERRA, R., “Algunas notas sobre el Derecho Administrativo del Turismo: COVID-19”, *Revista General de Derecho Administrativo*, nº 54, Iustel, Madrid, 2020, p. 20.



adelante, incluso si no estuviese obligada a ello porque no se consignase en el contrato y, si el billete tuviese el carácter de reembolsable, será el consumidor quien, debidamente informado, tenga que decidir si aceptar un bono.

### **3.4. ¿La concurrencia de circunstancias extraordinarias tiene incidencia en el derecho de reembolso de un vuelo cancelado?**

Que AESA comunicase que la emergencia sanitaria mundial por la expansión del coronavirus “se considera una circunstancia extraordinaria” a efectos de lo que dispone el Reglamento Europeo nº 261/2004 sobre derechos de los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos no tiene como consecuencia que automáticamente corresponda el reembolso del precio del billete, debiendo observar las siguientes reglas:

- i. El artículo 8 del Reglamento nº 261/2004, artículo invocado por los consumidores para conseguir el reembolso del precio del billete, sólo es aplicable cuando la cancelación del vuelo se produzca por parte de la compañía aérea (sin la previa cancelación de los pasajeros).
- ii. Por otra parte, si los vuelos fuesen cancelados por parte de la compañía aérea (sin mediar la cancelación previa por parte de los pasajeros), la única consecuencia de las llamadas “circunstancias extraordinarias” será la supresión del derecho de los pasajeros a obtener una compensación adicional. En consecuencia, la cancelación del viaje tendría asociado el derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado (sin compensación adicional, pero no debiendo descontar partida alguna, ni tan siquiera los gastos de gestión)<sup>4</sup>.

## **4. CONCLUSIONES**

Por las razones expuestas en los apartados precedentes, la situación de emergencia sanitaria mundial, que en su caso pudiere conformar una situación de fuerza mayor o “circunstancias extraordinarias”, no supone *per se* el derecho de reembolso íntegro de los billetes para los pasajeros. Pese al escenario causado por la pandemia de coronavirus y normativa para prevenir su expansión, **cuando la cancelación se produjese a instancia del pasajero la situación de COVID solamente podrá tener incidencia en la posibilidad de reembolso según los términos previstos en el contrato** (que señalen en qué supuestos es posible el reembolso), respondiendo a las preguntas en el siguiente sentido:

- i. El derecho de los alumnos al reembolso íntegro de los billetes dependerá de lo dispuesto en el contrato, dado que fueron ellos quienes cancelaron los vuelos con motivo de la Resolución 12/03/2020, de la Consejería de Educación, Cultura y

---

<sup>4</sup> DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: “Consulta cancelación viaje fin de curso”, *Centro de Estudios de Consumo*, 1 septiembre 2020, [http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Consulta\\_cancelacion\\_viaje\\_fin\\_de\\_curso-.pdf](http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Consulta_cancelacion_viaje_fin_de_curso-.pdf)



Deportes de Castilla-La Mancha, a pesar de que la propia compañía aérea posteriormente cancelara los citados vuelos, y, por tanto, en ningún caso se realizasen, pues quién instó la cancelación es un elemento determinante de la aplicación o no del Reglamento nº 261/2004.

- ii. Igualmente, la devolución de un importe parcial (reembolso parcial) estará sujeta a los términos y condiciones plasmados en el contrato, por los que se rige.
- iii. El ofrecimiento del bono canjeable por el importe total abonado (cuando no se tuviese derecho a él) es voluntario por parte de la compañía, mientras que su aceptación por parte de los consumidores debe ser voluntaria cuando tengan derecho al reembolso.
- iv. Desconocemos los términos concretos del supuesto de hecho trasladado, pero los efectos económicos de cancelar el viaje antes que la aerolínea son los siguientes:
  - Si en su contrato no se estableciese que su billete era reembolsable, con posibilidad de cambio, etc. perderá el dinero entregado (meramente por cancelar queriendo acatar las normas dictadas por la Consejería de Educación y protegerse del brote de coronavirus, adelantándose en un día al inicio del estado de alarma y cancelación del vuelo por la compañía).
  - Aunque fuese lamentable la situación personal padecida por los alumnos, ello no ha de ir en detrimento de los derechos contractuales de la compañía ni de la agencia de viajes a la que se le exhorta la devolución, máxime cuando existen tarifas alternativas (más costosas) que permiten la cancelación sin coste o la posibilidad de contratar seguros de viaje que permiten cubrir dichas contingencias (puede que el billete en cuestión estuviese sometido a una serie de condiciones que si bien abarataban su precio impedían su devolución de darse la cancelación).
- v. En cambio, si la cancelación (no realización del vuelo programado) se anunciase previamente por parte de la aerolínea, le hubiese correspondido en todo caso el derecho al reembolso del coste íntegro del billete (art. 8.1 a) Reglamento nº 261/2004, en relación con el artículo 5.1 del mentado Reglamento), mas no a una compensación adicional si la cancelación se debió “a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables” (art. 5.3 Reglamento nº 261/2004).