



LA ACEPTACIÓN DEL REEMBOLSO DEL PRECIO DEL BILLETE EN FORMA DE BONO DEBE SER LIBRE E INFORMADA*

Comentario a la STJUE, 3ª, de 21.3.2024 (JUR\2024\88339)

Lucía del Saz Domínguez**

*Investigadora predoctoral
Universidad de Castilla-La Mancha*

Fecha de publicación: 22 de mayo de 2024

1. HECHOS

En la resolución arriba referenciada el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, con ocasión de una petición de decisión prejudicial, se pronuncia acerca de la interpretación de los artículos 7.3 y 8.1, letra a), 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 adelante, Reglamento n.º 261/2004].

En primer lugar, debemos señalar que dichos artículos regulan, de una parte, la forma en que se ha de efectuar el pago de la compensación prevista en el artículo 7.1 del mismo

* Trabajo realizado como contratada predoctoral bajo la dirección de Ángel Carrasco Perera -contrato predoctoral para la formación de personal investigador, con Ref.: 2023-UNIVERS-11977, en el marco del plan propio de I+D+i de la Universidad de Castilla-La Mancha, cofinanciado por el Fondo Social Europeo Plus (FSE+) modalidad Formación de Profesorado Universitario (FPU), en el marco del Proyecto de Investigación PID2021-128913NB-I00, del Ministerio de Ciencia e Innovación 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: seguimiento y avances”, dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato, en el marco de las Ayudas para la realización de proyectos de investigación aplicada, en el marco del Plan Propio de investigación, cofinanciadas en un 85% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), para el proyecto titulado “Modelos jurídicos eficientes de consumo sostenible”, con Ref.: 2022-GRIN-34487 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana I. Mendoza Losana y en el marco del Proyecto de Investigación SBPLY/23/180225/000242 “El reto de la sostenibilidad en la cadena de suministros y la defensa del consumidor final” cofinanciadas por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional, en el marco del Programa Operativo de Castilla-La Mancha 2021-2027 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Carretero García.

** ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0000-7781-5054>



Reglamento y, de otra, las opciones que inexcusablemente han de ofrecerse al pasajero cuyo vuelo haya sido cancelado por cualquier circunstancia¹.

La petición fue formulada en el marco de un litigio, entre la cesionaria de los derechos de un pasajero y TAP Air Portugal S.A. -transportista aéreo-, relativo al eventual reembolso del billete de ese pasajero que sufrió la cancelación de un vuelo (Brasil-Alemania) que debía operar la citada compañía aérea.

Concretamente, la controversia se encuentra en el procedimiento establecido por el mentado transportista aéreo para percibir el reembolso: éste se limita a la posibilidad de, a través de su sitio web, presentar una solicitud para obtener un “reembolso inmediato” en forma de bonos de viaje a través de la cumplimentación de un formulario en línea o, un “reembolso en forma distinta” (v.gr., una suma de dinero), pero, para poder optar por esta segunda posibilidad se exige que los pasajeros hayan contactado previamente con su servicio de atención al cliente, según arguyen “para que este último compruebe los hechos”.

En cuanto a las condiciones de reembolso, solamente se encuentran disponibles en lengua inglesa, e indican que si optasen por el reembolso en forma de un bono de viaje se excluye el reembolso en dinero.

La compañía aérea alega que el pasajero afectado solicitó el día 4.6.2020 el reembolso mediante un bono de viaje, que recibió por correo electrónico, por un importe de 1.737,52 euros (que se correspondían con el precio del billete inicial más un recargo).

Al mes siguiente, dicho pasajero cedió sus derechos contra la compañía aérea a Cobult, quien en ese mismo momento solicitó al transportista aéreo que efectuara, en el plazo máximo de catorce días, el reembolso en dinero del precio del billete del vuelo que resultó cancelado.

TAP Air Portugal se negó a realizar el reembolso solicitado. Por ello, Cobult presentó una demanda, que fue desestimada en primera instancia, puesto que, según el juez *a quo*, “los derechos del pasajero cedente se habían extinguido con el reembolso en forma de bono de viaje”.

¹ También resulta de aplicación para aquellos pasajeros a los que que, presentándose cumpliendo con los requisitos establecidos en el citado Reglamento, se les haya denegado el embarque sin causa imputable a ellos que lo justifique y a los casos de “gran retraso” [ya que el tratamiento de estos últimos se equipara a los supuestos de cancelación].



Disconforme, el demandante interpuso recurso de apelación contra dicha sentencia ante el Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Fráncfort del Meno, Alemania [órgano jurisdiccional remitente].

El Tribunal de apelación se encontraba dudoso respecto a cómo debía interpretarse el artículo 7, apdo. 3, del Reglamento n.º 261/2004, que menciona que el abono mediante bonos de viaje exige “previo acuerdo firmado por el pasajero”.

Debemos subrayar que dicho precepto no regula el derecho al reembolso a consecuencia de la cancelación de un vuelo [al que se dedica el artículo 8 del citado texto legal], sino la compensación que corresponde en todo caso a los pasajeros [salvo que se les hubiese informado con la suficiente antelación -en los términos del art. 5.1, letra c), del Reglamento n.º 261/2004; o que el transportista aéreo pruebe que la cancelación se debió a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado ni adoptando todas las medidas razonables, *ex* art. 5.3 del citado Reglamento] para mitigar las molestias ocasionadas por dicha cancelación. El motivo de acudir al mismo es la remisión realizada por el artículo 8.1, letra a), del Reglamento n.º 261/2004, que meramente señala que, en caso de que los pasajeros opten por el reembolso del coste íntegro del billete al precio al que se compró, éste habrá de practicarse “(...) en siete días, según las modalidades del apartado 3 del artículo 7 (...)” -esto es: “en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios”-.

Concretamente, alberga dudas sobre el alcance del concepto “previo acuerdo firmado por el pasajero” para poder apreciar si las modalidades de reembolso impuestas en el caso de autos por la compañía aérea en su sitio web resultan conformes con dicha disposición.

El citado órgano jurisdiccional valora que tal exigencia de un previo acuerdo firmado por el pasajero es constitutiva de un requisito adicional de forma, dirigida a proteger al pasajero de las consecuencias de una elección precipitada e irreflexiva de un bono de viaje, que el legislador comunitario estimó menos favorable para los pasajeros. Sin embargo, se encuentra con la disyuntiva de si quizás el procedimiento de reembolso en línea establecido por TAP Air Portugal cumple con los requisitos enunciados, puesto que reduce los plazos de reembolso que se ocasionarían si se exigiese un previo acuerdo firmado por el pasajero.

Por los motivos expuestos, el Tribunal alemán decidió suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia de la Unión Europea la siguiente cuestión prejudicial:



«¿Debe interpretarse el art. 7, apdo. 3, del Reglamento n.º 261/2004, en el sentido de que existe un previo acuerdo firmado por el pasajero para el reembolso del coste del billete en virtud de lo establecido en el art. 8, apdo. 1, letra a), primer guion, del mismo Reglamento, en forma de un bono de viaje si el pasajero elige dicho bono -con exclusión del reembolso posterior en dinero- en el sitio web del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo y lo recibe por correo electrónico, mientras que el reembolso del coste del billete en dinero solo es posible previo contacto con el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo?».

En esencia, el órgano jurisdiccional remitente consulta si los citados artículos han de interpretarse en el sentido de entender cumplido el requisito de la concurrencia de “previo acuerdo firmado por el pasajero” para percibir el reembolso del coste íntegro del billete en forma de bono al cumplimentar un formulario en línea en el propio sitio web del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, eligiendo dicha modalidad de reembolso, con exclusión del reembolso en forma de una suma de dinero, cuando la modalidad de reembolso en metálico o por transferencia se hallaba supeditada a un previo procedimiento con etapas adicionales que habían de tramitarse con el servicio de atención al cliente de la compañía.

2. RESPUESTA DEL TJUE

En primer lugar, el TJUE recalca que, conforme al art. 8, apdo. 1, letra a), del Reglamento n.º 261/2004, en relación con el art. 5, apdo. 1, letra a), de ese Reglamento, el pasajero que padezca la cancelación de un vuelo dispone de un derecho al reembolso del billete que deberá efectuarse en el plazo de siete días, según las modalidades contempladas en el art. 7, apdo. 3, de dicho Reglamento, por el precio al que se compró.

La última disposición mencionada prevé que el reembolso “(...) se abonará en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios”.

El tribunal luxemburgués pone de manifiesto que la estructura empleada en el artículo citado revela que el reembolso del billete ha de efectuarse, prioritariamente, en forma de una suma de dinero, mientras que el reembolso en forma de bonos de viaje se contempla como una modalidad subsidiaria de reembolso, supeditada al requisito adicional de la existencia de un “previo acuerdo firmado por el pasajero”. Si bien, el Reglamento no define qué debe entenderse por “previo acuerdo firmado por el pasajero”, por lo que el Tribunal, para suplir dicha laguna, acude al sentido habitual del término “acuerdo”, entendido como consentimiento libre e informado.



Por consiguiente, para que se entienda cumplido el requisito impuesto por el art. 7, apdo. 3, del Reglamento n.º 261/2004 al elegir la percepción del reembolso en forma de un bono de viaje, es necesario el consentimiento libre e informado del pasajero dirigido a obtener el reembolso del precio del billete en forma de un bono de viaje².

Con respecto a la necesidad de que el acuerdo sea “firmado”, dicho requisito presenta divergencias en las distintas lenguas, ya que en algunas de ellas no se exige acuerdo firmado sino “acuerdo escrito del pasajero”, lo que obliga a realizar una interpretación conforme a la estructura general y finalidad de la normativa en la que se integra dicha disposición. Así, atendiendo al objetivo principal del Reglamento n.º 261/2004 (garantizar un elevado nivel de protección de los pasajeros) y al deber de información que incumbe al transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo (*vid.* considerando 20 del citado Reglamento), el TJUE concluye que el artículo 7.3 del citado Reglamento presupone lo siguiente:

- i. Que el pasajero haya podido elegir debidamente y con conocimiento de causa la forma de reembolso de su billete (como bono de viaje en lugar de llevar la forma de una suma de dinero), y,
- ii. Que haya podido otorgar su consentimiento libre e informado. Para ello, el transportista aéreo debe aportar al pasajero que ha sufrido la cancelación del vuelo información clara y completa sobre las distintas modalidades de reembolso de su billete por las que puede optar en virtud del art. 7, apdo. 3 del Reglamento.

² Al respecto, durante la pandemia de coronavirus ya subrayamos que “la voluntad de los pasajeros emitida para la aceptación debe formarse de manera consciente, racional y libre, por lo que en aquellos casos en que concurran las circunstancias obstativas o impeditivas para una adopción de la voluntad de forma libre y espontánea (conocidas legal y doctrinalmente como vicios del consentimiento), que determinan una formación defectuosa de dicha voluntad, podrá prosperar el rechazo al bono entregado por la compañía (pese a su aceptación por el pasajero) y consiguiente reembolso del dinero de los billetes” DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «¿Puedo pedir el reembolso una vez aceptado el bono?», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, octubre 2020, disponible en: https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Puedo_pedir_el_reembolso_una_vez_aceptado_el_bono.pdf, p. 5. Mantenemos que “la aceptación forzada del bono porque la aerolínea no ofreció otra alternativa o puso dificultades para que se decantase por otra de las opciones determina la existencia de un consentimiento viciado [lo que puede observarse claramente en el caso de autos, donde se incluyen pasos previos adicionales para la obtención del dinero en metálico, mientras que la opción de percibir un bono de viaje se presenta mucho más sencilla para los pasajeros], pudiendo anular la decisión (pues el pasajero confió en que solamente existían las opciones que la compañía le ofreció y por eso se decidió) y solicitar el reembolso, pero es necesaria la prueba irrefutable de que existe vicio en el consentimiento” DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «¿Puedo pedir el ...», *op. cit.*», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, octubre 2020, pp. 6-7.



- iii. *A sensu contrario*, si faltase tal información, no puede considerarse que el pasajero tuviese la posibilidad de elegir libremente y con conocimiento de causa el reembolso en forma de un bono de viaje y, en consecuencia, dar su consentimiento libre e informado.

En respuesta a la pregunta formulada, el Tribunal de Justicia expone que no puede entenderse que existe el “previo acuerdo del pasajero” exigido por el art. 7, apdo. 3, del Reglamento para elegir la modalidad de reembolso cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo simplemente presenta en su sitio web información sobre éstas de modo ambiguo o parcial o en una lengua que no puede esperarse razonablemente que el pasajero domine, o incluso de manera desleal. Especialmente, resulta contrario a la norma supeditar el reembolso de dicho billete en forma de un montante dinerario a un procedimiento en el que hay que pasar por etapas adicionales a las de la solicitud de reembolso en forma de un bono de viaje.

Con respecto a la forma que debe revestir el acuerdo del pasajero, es válido el envío de un formulario cumplimentado por el pasajero en el sitio web del transportista aéreo [sin que sea necesaria la firma manuscrita o digitalizada], ya que lo contrario afectaría a los intereses de los pasajeros, al aumentar la carga de gestión y consecuentemente el plazo de reembolso, pero resulta imprescindible que dicho pasajero hubiese recibido previamente a su aceptación información clara y completa sobre las distintas posibilidades de reembolso.

3. CONCLUSIONES

- i. El reembolso del billete ha de efectuarse, prioritariamente, en forma de una suma de dinero -así, el pasajero dispondrá de liquidez y podrá elegir a qué destina dicho montante-, mientras que el reembolso en forma de bonos de viaje [menos favorable para el consumidor, que se verá obligado a utilizar ese dinero para realizar otro viaje, debiendo incluso sufragar más dinero cuando el trayecto elegido fuese más costoso que el inicialmente contratado] se contempla como una modalidad subsidiaria de reembolso, supeditada al requisito adicional de la existencia de un “previo acuerdo firmado por el pasajero”.
- ii. El art. 7, apdo. 3 del Reglamento n.º 261/2004 debe ser interpretado en el sentido de que la exigencia de que exista “previo acuerdo firmado por el pasajero” indicativo de su elección por el reembolso en forma de bono de viaje se entiende cumplida con la cumplimentación de un formulario en línea en el sitio web de la compañía aérea.



- iii. Sin embargo, es preciso que el pasajero haya podido elegir debidamente informado la forma de reembolso (optando por el reembolso en forma de bono de viaje en lugar del reembolso en dinero). Así, resulta ineludible que el consentimiento del pasajero sea libre e informado.
- iv. El transportista aéreo debe facilitar a los pasajeros que hayan sufrido la cancelación de un vuelo información clara, completa y leal sobre las distintas modalidades de reembolso que tienen a su disposición.
- v. Más allá de lo estudiado en la sentencia objeto de análisis, las implicaciones prácticas que conlleva la necesidad de que el consentimiento haya de ser informado son las siguientes:
 - Una vez aceptado el reembolso en forma de bono, “si los pasajeros emitieron su consentimiento libremente [con la suficiente información sobre las distintas alternativas de las que disponían], no podrán modificarlo sin aquiescencia de la compañía aérea (...), dado que la aceptación tiene carácter definitivo y los pactos han de ser cumplidos”³.
 - En cambio, si en el “acuerdo”, “concurrieren “vicios en el consentimiento”, como sucede con la falta de información acerca de las opciones de que disponía el cliente [o la obstaculización, creando requisitos desproporcionados para el caso de optar por el reembolso en un montante de dinero en efectivo] para que aceptase forzosamente el bono, se podría anular el contrato de aceptación del bono (...) y solicitar el reembolso [en dinero]”⁴.

³ DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: *Cancelaciones, bonos, turismo, bodas y COVID*, Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha, 2023, p. 113.

⁴ DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: *Cancelaciones, bonos, turismo, ... op. cit.*, Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha, 2023, pp. 113-114.