

## ¿PUEDO PEDIR EL REEMBOLSO UNA VEZ ACEPTADO EL BONO?\*

*Lucía del Saz Domínguez*  
*Becaria de Investigación Dpto. Derecho Civil*  
*Universidad de Castilla-La Mancha*

*Fecha de publicación: 12 de octubre de 2020*

### 1. CONSULTA

Desde la OMIC de San Clemente (Cuenca) remiten al Centro de Estudios de Consumo la siguiente consulta sobre una cancelación de vuelo:

“Viaje de dos personas Madrid - Buenos Aires en vuelo de ida el 14 de marzo y vuelta el 29 de marzo. Debido a la pandemia y a la declaración de estado de alarma, nos ponemos en contacto con la compañía aérea (IBERIA) para realizar la cancelación de los billetes del 14 de marzo, ofreciendo IBERIA dos opciones: cambiar la fecha del vuelo o solicitar un bono. Dado que en esos días era muy difícil hacer una previsión de cuándo se podría viajar, deciden aceptar el bono.

---

\* 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” y dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato y a la Ayuda para la financiación de actividades de investigación dirigidas a grupos de la UCLM Ref.: 2020-GRIN-29156, 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 SBPLY/19/180501/000333, dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Isabel Mendoza Losana.



Días después reciben un aviso por mail diciendo que se cancela los vuelos de vuelta para el 29 de marzo. Al cambiar las circunstancias el cliente pide el reembolso del importe de los billetes de ida y rechazar el bono que obra en su poder.

Por las fechas en las que todo esto transcurre, ¿cabe la posibilidad del rechazo al bono entregado por IBERIA y por tanto al reembolso del dinero de esos billetes de ida?”.

Para dar respuesta a la consulta debemos advertir que los viajeros fueron quienes cancelaron el viaje a consecuencia de la pandemia y declaración del estado de alarma y que, además, aceptaron el bono.

## 2. RESPUESTA

### 2.1. MARCO LEGAL

En primer lugar, hemos de comprobar qué normativa resulta de aplicación al presente supuesto, especialmente porque en el enunciado, reflejo de la vida ecuménica de las personas, apreciamos un elemento extranjero que determina la existencia de una situación privada extracomunitaria (el destino y posterior punto de partida del vuelo contratado es Buenos Aires, que forma parte del continente americano). Por tanto, acudiremos al Derecho Internacional Privado, cuya función es resolver la discontinuidad jurídica en el espacio de las relaciones privadas internacionales.

Debido a la primacía del Derecho comunitario sobre la ley interna y sobre el Convenio dentro de su esfera de acción, una vez identificada la situación privada internacional, examinaremos si la norma en cuestión podría ser 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<sup>1</sup>, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91, para lo que debemos constatar su ámbito de aplicación:

- El ámbito de aplicación material del Reglamento 261/2004, *ex* artículo 1 del citado texto legal, abarca las situaciones de denegación de embarque contra la voluntad del pasajero, cancelaciones o retrasos, en atención a lo cual, a primera vista, parece que podría ser la fuente que estamos buscando.

---

<sup>1</sup> Conviene destacar que el supuesto de esta consulta no se corresponde con las características de un viaje combinado (en el que se contrata el vuelo y, por ejemplo, además el alojamiento). En dicho caso debería acudirse a su normativa específica.



- Respecto al ámbito de aplicación temporal, el artículo 19 fija la entrada en vigor del Reglamento en el día 17 de febrero de 2005 y, desde tal fecha, el Reglamento nº 261/2004 resulta directamente aplicable en los Estados miembros.
  
- En cuanto al ámbito de aplicación espacial, el citado Reglamento especifica en su artículo 3 que será aplicable siempre que los pasajeros partan o tengan destino en un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado.

En virtud de lo expuesto, podríamos afirmar (con las matizaciones que apuntaremos a continuación, fruto de un estudio pormenorizado del citado Reglamento, que nos llevarán a rechazar esta hipótesis) que es precisa su observancia en el presente supuesto (ya que los pasajeros partían del aeropuerto de uno de los Estados que integran la Unión Europea), cuya consecuencia sería que la cancelación del vuelo, como hemos señalado en publicaciones anteriores<sup>2</sup>, generaría el derecho de opción a favor de los pasajeros entre: el reembolso del coste íntegro del billete, transporte alternativo y asistencia, o posponer el viaje. Sin embargo, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 2 del Reglamento nº 261/2004 -que incorpora unas definiciones-, a los efectos del presente Reglamento solamente ha de entenderse por cancelación -apartado 1)- “la no realización de un vuelo programado y en el que había reservada al menos una plaza”, de manera que el derecho al que hemos hecho mención únicamente es predicable de aquellos supuestos en que la cancelación del vuelo se produzca por parte de la compañía aérea, mientras que este caso, en el que la cancelación se produce originariamente por iniciativa de los pasajeros, queda fuera del ámbito de aplicación material del Reglamento (en puridad, el artículo 1 -en el que hallamos el ámbito de aplicación material del Reglamento nº 261/2004- hace referencia a supuestos de “a) denegación de embarque contra su voluntad; b) cancelación de su vuelo; c) retraso de su vuelo” y para colmar posibles dudas interpretativas que generara este precepto ha de acudir al artículo 2, que determina taxativamente qué ha de entenderse por “cancelación”).

Conviene traer a colación lo ya indicado en otra consulta sobre este extremo:

---

<sup>2</sup> DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «Los pasajeros de vuelos cancelados por coronavirus pueden solicitar el reembolso de sus billetes», *Centro de Estudios de Consumo*, abril 2020, [http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Los\\_pasajeros\\_de\\_vuelos\\_cancelados\\_por\\_coronavirus\\_pueden\\_solicitar\\_el\\_reembolso\\_de\\_sus\\_billetes.pdf](http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Los_pasajeros_de_vuelos_cancelados_por_coronavirus_pueden_solicitar_el_reembolso_de_sus_billetes.pdf)



«Respecto a la posibilidad de exigir el reembolso íntegro en base al Reglamento (CE) nº 261/2004, 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 emitidas por la Comisión Europea<sup>3</sup> el 18 de marzo de 2020 diferencian dos contextos:

- a) La situación en que los pasajeros no pueden viajar o quieren cancelar un viaje por iniciativa propia, donde “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”.
- b) Aquella otra “en la que el transportista cancela el viaje y únicamente ofrece el bono, sin dar opción a que el pasajero elija entre el reembolso y transporte alternativo”. En esta situación, “aunque el transportista proponga un bono, esto no podrá afectar al derecho del viajero a optar por el reembolso, si así lo prefiere”<sup>4</sup>.

En el caso que nos ocupa, a diferencia del analizado en la consulta reproducida en los párrafos anteriores, el viaje fue cancelado por iniciativa propia del pasajero, no por el transportista, de modo que alcanzamos la solución opuesta: la posibilidad de solicitar el reembolso íntegro dependerá de lo establecido en los términos y condiciones de la contratación.

## **2.2. SOBRE LA ACEPTACIÓN DEL BONO Y SUS CONSECUENCIAS**

Desconocemos los términos y condiciones del supuesto de autos, de modo que, para que la respuesta sea de utilidad, en las líneas posteriores estudiaremos en términos generales si cabe la posibilidad del rechazo del bono para solicitar el reembolso del dinero de los billetes a pesar de su anterior aceptación. La cuestión de fondo es la siguiente: ¿Qué puedo hacer si me arrepiento de haber aceptado el bono que me ofreció la aerolínea y quiero el reembolso?

Hay que tener en cuenta que en el asunto de referencia el pasajero decidió voluntariamente aceptar el bono que le ofreció la aerolínea y tal aceptación tiene

---

<sup>3</sup> [https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/legislation/c20201830\\_es.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/legislation/c20201830_es.pdf)

<sup>4</sup> DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «Los pasajeros de vuelos cancelados por coronavirus pueden solicitar el reembolso de sus billetes (2ª parte)», *Centro de Estudios de Consumo*, junio 2020, disponible en: [http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Los\\_pasajeros\\_de\\_vuelos\\_cancelados\\_por\\_coronavirus\\_pueden\\_solicitar\\_el\\_reembolso\\_de\\_sus\\_billetes-2ª\\_parte.pdf](http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Los_pasajeros_de_vuelos_cancelados_por_coronavirus_pueden_solicitar_el_reembolso_de_sus_billetes-2ª_parte.pdf)



carácter definitivo porque los pactos alcanzados han de ser respetados (arts. 1.091, 1.255 y 1.278 del Código Civil).

En relación con el consentimiento (que se manifiesta por el concurso de la oferta y aceptación sobre un objeto y por una causa), ha de subrayarse que, de conformidad con lo establecido en los artículos 1.258 y 1.262 del Código Civil, la simple coincidencia de voluntades determina la perfección del contrato, de tal forma que no es posible, por la mera voluntad unilateral del pasajero, modificar el acuerdo alcanzado. Es decir, el pasajero (que expresó su beneplácito al oferente) no puede ahora revocar el consentimiento y solicitar el reembolso del precio del billete. Sostenemos este enfoque porque estimamos que concurren todos los requisitos de la oferta y aceptación (la compañía aérea tenía la intención de quedar vinculada por la contestación del destinatario, que consideramos que aceptó en el plazo fijado o dentro del plazo razonable en atención a las circunstancias del caso, y que coincidían exactamente en sus términos, sin que la aceptación se produjese de un modo impreciso, reservado, condicionado e incompleto o se formulase una contraoferta), por lo que la pretensión de los pasajeros supone una actuación en contra de sus propios actos<sup>5</sup>.

Ahora bien, 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 concurren 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. Nos hallaríamos ante un

---

<sup>5</sup> Los pasajeros, al pedir el rechazo del bono que en su momento aceptaron y solicitar el reembolso, estarían vulnerando el principio general de buena fe. Específicamente incurrían en una contradicción entre la conducta anterior y la pretensión posterior, siendo de aplicación la conocida como doctrina de los actos propios, que tiene su fundamento legal en el artículo 7.1 del Código Civil y erige la exigencia de la buena fe en el ejercicio de cualesquiera derechos. Lo que pretende afirmar esta doctrina es que los hechos que uno exterioriza imponen la necesidad de que exista un comportamiento futuro coherente con los mismos. En suma, se trata de que quien crea en una persona una confianza en una determinada situación aparente y la induce por ello a obrar en un determinado sentido, sobre la base en la que ha confiado, no puede pretender que aquella situación fuera ficticia y que lo que deba prevalecer sea la situación real, precisamente porque, al exteriorizarlos, generamos en los otros una confianza que creó una situación jurídica que no podía ser alterada unilateralmente por quien se hallaba obligado a respetarla (vid. las SSTs 7285/2010, de 7 de diciembre, y 1833/2013, de 25 de febrero).

En palabras del propio Tribunal Constitucional, la doctrina de los actos propios “*significa la vinculación del autor de una declaración de voluntad [...] y la imposibilidad de adoptar después un comportamiento contradictorio*” (STC 73/1988, de 21 de abril). Y es que al contravenir el hecho propio está tratando de destruir el efecto producido por el mismo, lo que se encuentra estrechamente vinculado a la prohibición del abuso de derecho.



caso de vicio en el consentimiento, por ejemplo, si la compañía no informara debidamente de las opciones que tenía el cliente (lo que se encuadraría en la concepción de dolo<sup>6</sup> o engaño) -conviene realizar un inciso y recordar que, según lo indicado en el apartado 2.1 de esta publicación, no en todos los casos procedería la opción de reembolso-, por lo que ha de comprobarse:

- Primeramente, si tendría derecho al reembolso.
- Y, tras ello, si la aerolínea ofreció al cliente las opciones de que disponía -informándole debidamente antes de aceptar el bono- o si, por el contrario, ocultó u obstaculizó el derecho del pasajero a recuperar el importe (en caso de que este derecho le perteneciera).

Tales vicios se encuentran sancionados con la nulidad relativa o anulabilidad del contrato (arts. 1.300 y siguientes del Código Civil). Es decir, ante la existencia de un vicio en el consentimiento nuestro ordenamiento jurídico permite anular el contrato a la parte que lo sufre<sup>7</sup>, lo que serviría de remedio contra las prácticas de las compañías aéreas que vienen ocultando a los pasajeros de vuelos cancelados por el coronavirus la opción de reembolso para que aceptasen el bono<sup>8</sup>. En dicha situación (si no se ofreció la posibilidad de reembolso cuando este fuera procedente porque la cancelación se hubiera producido por parte de la aerolínea antes de que los propios pasajeros decidiesen cancelar su billete<sup>9</sup>), el consumidor mantiene su derecho, de manera que podrá reclamar el reembolso pese a haber aceptado el bono.

En resumen, 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, pudiendo anular la decisión

---

<sup>6</sup> Como expresa el artículo 1.265 CC: “Será nulo el consentimiento prestado por error, violencia, intimidación o dolo”. En cuanto a los presupuestos que han de concurrir para apreciar que concurre dolo o engaño como vicio del consentimiento, con base en el artículo 1.269 del Código Civil, para que exista dolo es imprescindible que la otra parte (aerolínea) quiera engañar para que celebre un contrato que de otro modo no hubiera realizado, de manera que el pasajero emitiría su declaración de voluntad sin plena libertad y conocimiento.

<sup>7</sup> La acción de anulabilidad tiene un plazo de caducidad de cuatro años (véase el artículo 1.301 del Código Civil).

<sup>8</sup> DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «Consumo interpone acción de cesación contra 17 aerolíneas por ocultar a los pasajeros de vuelos cancelados por el coronavirus la opción de reembolso», *Centro de Estudios de Consumo*, junio 2020, disponible en: [http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Consumo\\_interpone\\_accion\\_de\\_cesacion\\_contra\\_17\\_aerolineas\\_por\\_ocultar\\_a\\_los\\_pasajeros\\_de\\_vuelos\\_cancelados\\_por\\_el\\_coronavirus\\_la\\_opcion\\_de\\_reembolso.pdf](http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Consumo_interpone_accion_de_cesacion_contra_17_aerolineas_por_ocultar_a_los_pasajeros_de_vuelos_cancelados_por_el_coronavirus_la_opcion_de_reembolso.pdf)

<sup>9</sup> En nuestro caso lo relevante sería la cancelación del vuelo del día 14 de marzo, que es el controvertido, no el del 29 de marzo, por parte de la aerolínea antes de que tomasen dicha decisión los pasajeros, unido a la falta de información de los derechos que les corresponden como consecuencia de la cancelación.



(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, puesto que, en caso contrario, se presume que la prestación del consentimiento ha sido libre<sup>10</sup>.

### **2.3. POSIBLES VÍAS DE SOLUCIÓN**

Llegados a este punto debemos preguntarnos si el pasajero podría anular unilateralmente la aceptación o es precisa una acción judicial, especialmente porque la anulabilidad nunca cabe en ejercicio unilateral extrajudicial.

Para anular la declaración de voluntad emitida, por la que se perfeccionó el contrato, es preciso el ejercicio de una acción judicial (la acción de anulación por vicio en el consentimiento, recogida en el CC, artículos 1301 y 1302), también denominada por algunos autores acción de anulabilidad, que ha de ser pedida necesariamente por vía de acción principal o reconvencional (con el fundamento del carácter válido del contrato hasta que la autoridad judicial en su sentencia lo declare inválido). Siendo así, ¿existe alguna alternativa al proceso?

Aunque no quepa la anulabilidad de modo extrajudicial, el asunto puede ser resuelto extrajudicialmente por pertenecer a la disponibilidad de las partes, de manera que se podría llegar a un acuerdo cuyos efectos se equiparasen a los inherentes a la declaración de nulidad. Es decir, no habría obstáculo para solucionar el problema extrajudicialmente si la aerolínea (conocedora de los argumentos conforme a Derecho esgrimidos por los pasajeros) estuviese de acuerdo en otorgar a los pasajeros la posibilidad de reembolso (y “olvidarse de la aceptación del bono”) para evitar la judicialización del asunto, con todos los costes del proceso, lo cual, aunque no se denominase “anulación del contrato”, satisfaría las pretensiones de los pasajeros.

Por tanto, no habría ningún inconveniente, teórico ni práctico, en la petición privada del reembolso alegando la causa de anulación (no obstante, también hay que contemplar la posible oposición por parte de la compañía aérea, en cuyo caso habría que acudir a la vía judicial). Con cita a la SAP Madrid, sec. 10ª, S 23-12-2008, nº 15/2009, rec. 816/2008, debemos concluir lo siguiente:

---

<sup>10</sup> STS de 25 de noviembre de 2000, nº 1104/2000, rec. 3378/1995: “(...) la voluntad se presume libre, consciente y espontáneamente manifestada, representando una presunción "iuris tantum" de la validez del contrato, que puede destruirse mediante la correspondiente prueba, conforme a la reiterada jurisprudencia de esta Sala, que impone prueba cumplida (Sentencias de 4-12-1990, 13-12-1992 y 30-5-1995). La "vis" compulsiva viciante necesita siempre prueba irrefutable (Sentencias de 27-2-1964, 21-3-1970, 6-12-1985 y 22-4-1991)”.



“(…) si la otra parte no se opone, no habiendo realmente materia litigiosa, no hay necesidad de forzarles a la vía judicial. Sin duda alguna pueden solucionar privadamente la situación, así como someter la cuestión a árbitros o transigir sobre ella.

Únicamente ante la resistencia de la otra parte, quien pretenda ejercitar algún derecho basado en la anulación -v. gr., la repetición de lo prestado- habrá de acudir a los Tribunales (según es normal, dada la prohibición de hacerse justicia por su mano) para que éstos impongan su satisfacción; y, de igual modo, a aquel a quien se exija judicialmente algo con base en el contrato anulable, habrá de deducir la oportuna acción”.

#### **2.4. ¿CONTRATACIÓN A DISTANCIA?**

Por último, debemos reparar en las siguientes cuestiones: **¿fue el “ofrecimiento y aceptación del bono” un contrato a distancia en el sentido de la LCU? ¿Cabría desistimiento en 14 días?**

Como punto de partida, podríamos plantearnos si nos encontramos ante un verdadero contrato, ya que la aceptación del bono puede parecernos una simple acción trivial. Para solventar esta duda buscaremos la definición de “contrato”. El Código Civil no contiene expresamente una definición de contrato, pero de su artículo 1.254, que hace referencia al momento del nacimiento del contrato (perfección), podemos extraer algunas de sus notas (“el contrato existe desde que una o varias personas consienten en obligarse, respecto de otra u otras, a dar alguna cosa o prestar algún servicio”). Como expresa BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, “el contrato es el acuerdo de dos o más sujetos (las partes del contrato) por el que se comprometen a una determinada conducta encaminada a proporcionar algún beneficio, o bien a todos, o bien a alguno de ellos, o bien a terceros, cuya consecución les interese”<sup>11</sup>. El contrato se ubica en el marco de las relaciones patrimoniales y ciertamente es una convención o acuerdo de voluntades para la creación de una obligación de dar o hacer. Así, en nuestro Derecho existen infinidad de contratos, de índole inabarcable en su descripción, que pueden encargarse de funciones muy diversas y complejas o de otras más sencillas.

En la consulta formulada encontramos varios acuerdos de voluntades entre IBERIA y los pasajeros, por lo que podemos afirmar que no solamente se celebró un contrato para realizar el viaje (contrato de transporte aéreo de pasajeros), sino que posteriormente se celebró un nuevo contrato con la aceptación del bono (la compañía

---

<sup>11</sup> BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, R. (Coord.): «Manual de Derecho Civil. Contratos», 2ª ed., Madrid, Bercal, S.A., 2007, pág. 21.



aérea propuso obligarse a entregar el bono, que lleva aparejado la prestación de un servicio -transporte aéreo- derivado de su uso dentro del periodo determinado, y los pasajeros lo aceptaron).

Por otra parte, según la última actualización (en vigor desde el 29/03/2014) del artículo 92.1 de la LCU, para que un contrato con consumidores y usuarios sea calificado como celebrado a distancia ha de reunir los siguientes requisitos<sup>12</sup>:

- La ausencia de presencia física simultánea del empresario y del consumidor o usuario.
- Que se hayan utilizado exclusivamente una o más técnicas de comunicación a distancia (correo postal, internet, teléfono o fax, entre otras) hasta el momento de celebración del contrato y en la propia celebración del mismo.

Del enunciado que nos trasladan inferimos (quizás en una interpretación extensiva<sup>13</sup>, puesto que en él meramente se indica que los pasajeros se pusieron en contacto con IBERIA y que la compañía ofreció dos opciones, decidiendo los viajeros aceptar el bono) que la aceptación del bono se efectuó mediante “técnicas de comunicación a distancia”. Al intentar comprobar si concurre el segundo de los requisitos nos topamos con un problema, pues desconocemos si alguna fase previa a la aceptación del bono se realizó presencialmente, por lo que solamente podemos dejar señalados los presupuestos y manifestar que habrá de estarse al caso concreto.

Una vez determinada la existencia de un contrato a distancia procede realizar una explicación del derecho de desistimiento en el marco de los mismos, subrayando que es un ámbito en el que la configuración de este derecho cobra especial sentido debido a sus circunstancias (el consumidor solamente pudo conocer las características del objeto del contrato mediante la información facilitada por el medio de comunicación empleado), cuya regulación está contenida en los artículos 102 y siguientes de la LCU.

El derecho de desistimiento de un contrato, con carácter general, según determina el art. 68.1 LCU: “(...) es la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho (...)”.

---

<sup>12</sup> Entendemos que dichos requisitos han de darse de forma cumulativa.

<sup>13</sup> Alcanzamos esta solución acudiendo a las máximas de la experiencia, ya que en nuestros tiempos para “ponernos en contacto” solemos utilizar el teléfono o email, de tal modo que el primer requisito estaría cumplido.



En los contratos celebrados a distancia, conforme a lo establecido en el artículo 102.1 LCU, corresponde al consumidor y usuario el derecho de desistimiento en el plazo (mínimo) de 14 días<sup>14</sup> salvo que se trate de alguna de las excepciones previstas en el artículo 103. Además, este plazo está pensado para aquellos supuestos en que se hayan cumplido las obligaciones de información y documentación sobre el desistimiento, periodo que, en virtud del artículo 105 LCU, se vería ampliado si se diese la vulneración de tales obligaciones. Empleando las palabras de BERMÚDEZ BALLESTEROS, “en caso de incumplimiento de las anteriores obligaciones, el plazo para su ejercicio será de 12 meses a contar desde la fecha de expiración del período de desistimiento inicial. Si el deber de información y documentación se cumple durante el citado período, el plazo legalmente previsto para el ejercicio del derecho de desistimiento empezará a contar desde ese momento”<sup>15</sup>.

Al tratarse de un contrato celebrado a distancia -entendiendo que se cumplen las premisas señaladas al inicio de este apartado- (y no encontrarnos ante los supuestos excluidos por el artículo 103 LCU, pues el que más se podría asemejar al supuesto de autos es “1) el suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos”, pero no es sustancialmente idéntico), se reconoce al consumidor el derecho a desistir, debiendo atener al régimen contenido en los arts. 102 a 108 TRLGDCU.

Finalmente, observamos que el ejercicio del derecho de desistimiento<sup>16</sup> por parte del consumidor constituye otra posible vía para solucionar la controversia, ya que, como

---

<sup>14</sup> Con cita a BERMÚDEZ BALLESTEROS, “este plazo rige en los supuestos en que el empresario ha informado debidamente al consumidor -antes de la perfección del contrato- sobre la existencia de tal derecho, condiciones, plazo y procedimiento de ejercicio, así como del modelo de formulario para desistir (art. 104 TRLGDCU). Cuando la anterior obligación informativa se incumple, el plazo de desistimiento se prolonga 12 meses más (art. 105 TRLGDCU)”. BERMÚDEZ BALLESTEROS, M<sup>a</sup>. S.: «Desistimiento de una compra realizada por vía electrónica a través de Amazon: ¿se pueden cobrar los costes de devolución del bien?», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, julio 2020, disponible en: [http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Desistimiento\\_de\\_una\\_compra\\_realizada\\_por\\_via\\_electronica\\_a\\_traves\\_de\\_Amazon.pdf](http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Desistimiento_de_una_compra_realizada_por_via_electronica_a_traves_de_Amazon.pdf)

<sup>15</sup> BERMÚDEZ BALLESTEROS, M<sup>a</sup>. S.: «Contratación a distancia de servicios de agencia intermediaria para selección de *au pair*: ¿puede desistir el consumidor del contrato celebrado? ¿Qué gastos serían repercutibles, en su caso?», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, junio 2016, disponible en: [http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/COMERCIO\\_ELECTRONICO/Contratacion-a-distancia-de-servicios-de-agencia-intermediaria-para-seleccion-de-au-pair.pdf](http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/COMERCIO_ELECTRONICO/Contratacion-a-distancia-de-servicios-de-agencia-intermediaria-para-seleccion-de-au-pair.pdf)

<sup>16</sup> Para facilitar el ejercicio del derecho de desistimiento, el artículo 106.1 LCU previene que el consumidor o usuario podrá hacer uso del modelo de formulario de desistimiento que se incluye en el anexo B de la misma (véase el anexo B del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba



la aerolínea no le informó debidamente del mismo, todavía no habría concluido el plazo. Mediante su uso podría dejar sin efecto la aceptación del bono (aunque advertimos que tal actuación, al igual que sucede con la anulación, no garantizaría que le correspondiese el reembolso -según lo expresado en el apartado 2.1. de esta publicación-), notificándole tal decisión a la compañía (además, sin necesidad de justificación alguna).

### 3. CONCLUSIONES

- i. Como en el caso remitido fueron los pasajeros quienes cancelaron el vuelo antes de producirse la cancelación por parte de la aerolínea, consideramos que, salvo que se establezcan otras condiciones en el contrato, no correspondería el reembolso del precio, por lo que IBERIA actuó correctamente al ofrecer cambiar la fecha del vuelo o solicitar un bono.*
- ii. Los pasajeros emitieron su consentimiento libremente, que ahora no pueden modificar sin aquiescencia de la compañía aérea (aun cuando las circunstancias cambiaran y la aerolínea se viera obligada a cancelar el vuelo).*
- iii. Resulta insignificante que la aerolínea posteriormente cancelara el vuelo, puesto que los pasajeros ya habían cancelado sus billetes, debido a lo cual no puede entenderse que se trate de “pasajeros afectados” por la cancelación del vuelo -empleando los términos del artículo 5 del Reglamento nº 261/2004, que contempla los derechos de los pasajeros en caso de cancelación del vuelo- cuando anteriormente habían decidido no viajar y se pusieron en contacto con la compañía para cancelar sus billetes, por lo que perdieron tal condición. En consecuencia, no tendrían derecho al reembolso.*
- iv. No obstante, si considerásemos que concurren los presupuestos de los contratos a distancia, cabría la posibilidad de ejercitar el derecho de desistimiento (artículos 102 y siguientes LCU), aunque con ello tampoco sería forzoso el reembolso.*

---

el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias) o realizar otro tipo de declaración inequívoca en la que señale su decisión de desistir.