

## Actualidad Profesional

---

*Por Blanca Ortiz Díaz, abogada especializada en Derecho contencioso-administrativo y Derecho civil.*

### Reclamaciones a aerolíneas por cancelación de vuelo por COVID-19 en el estado de alarma

Innumerables reclamaciones está recibiendo la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), así como la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Familias relativas a las cancelaciones de vuelos sufridas con motivo de la expansión del coronavirus Covid-19.

Desde el momento en el que se decretó el estado de alarma hasta la fecha, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, entidad dependiente del Ministerio de Transportes, ha recibido más de 30.000 reclamaciones, y Consumo ha atendido más de 150.000 consultas online sobre la devolución de los importes abonados por billete de vuelo.

Partiendo de la base de que ningún derecho de compensación superior a la devolución íntegra del abono del billete puede reclamarse a las compañías aéreas por cancelación de vuelo, al tratarse de una circunstancia de fuerza mayor ajena a estas, lo que sí existe en todo caso es el derecho de información y atención al usuario, como así se establece por la normativa europea. Para ello, la aerolínea debe facilitar líneas de atención al cliente que se encuentren dentro de los requisitos exigidos por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (Sentencia de 2 de marzo de 2017), esto es, cuyo coste no sea superior al de una llamada a un teléfono fijo o móvil con prefijo

geográfico. En caso contrario, además de reclamar el precio íntegro del billete también se debería añadir el gasto sufrido para realizar el correspondiente trámite.

A pesar de que el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, por el que se declaró el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARSCoV-2 establece la obligación que tienen las compañías aéreas de ofrecer un transporte alternativo o la devolución del importe del billete a los usuarios, la realidad que vivimos es que ningún reembolso se está llevando a cabo, ofreciendo sin alternativa posible el conocido “voucher” o bono de viaje.

Las aerolíneas están solicitando a la Comisión Europea que modifique la normativa que les obliga a devolver el importe de los vuelos cancelados por fuerza mayor en el período exigido de 7 días, por considerar que pueden sufrir falta de liquidez. Pero las instituciones comunitarias se han reafirmado obligándoles a seguir las normas y retornar el dinero reclamado por el pasajero, motivo principal por el que han procedido a ofrecer los bonos de viaje como alternativa única, ignorando las reclamaciones de devolución.

¿Tenemos el deber de aceptarlo o el derecho a reclamar el reembolso del precio del billete? Por

mucho que la compañía aérea insista en ofrecernos un bono de viaje, lo cierto es que su obligación es brindar la posibilidad de optar por el reembolso del precio íntegro del billete; es más, el usuario tiene el derecho a exigir esta devolución, no estando en modo alguno obligado a aceptar el bono de viaje que se le ofrece.

En España, FACUA-Consumidores en Acción, desaconseja la aceptación de los bonos de viaje ante la incertidumbre que se ha generado por la posible insolvencia futura de las aerolíneas. Además, la Comisión Europea, en su Recomendación 2020/648 de 13 de mayo de 2020, solicitó medidas de protección a los Estados Miembros para los pasajeros ante tal posible circunstancia.

Al iniciar una reclamación frente a la compañía aérea es recomendable que la misma se realice de manera clara y concisa, especificando datos personales, número de vuelo, fecha y lugar de salida y destino.

En el caso de que la compañía aérea no responda debemos acudir a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, siempre y cuando el vuelo tuviera origen o destino en un aeropuerto situado dentro del territorio español. Este organismo procederá a solicitar a la aerolínea información sobre las circunstancias acaecidas recabando la necesaria para emitir informe sobre el posible incumplimiento de la compañía aérea, encargándose, como último paso, de notificar al usuario sobre su resolución. Esta decisión de AESA pondría fin a la vía administrativa, siendo recurrible por la vía contenciosa-administrativa (formulario de reclamación ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea:

[https://sede.seguridadaerea.gob.es/SAU\\_Pasajeros/Paginas/Inicio.aspx](https://sede.seguridadaerea.gob.es/SAU_Pasajeros/Paginas/Inicio.aspx)).

No obstante, este informe no resulta de obligado cumplimiento para el transportista aéreo reclamado, por lo que si no lo tiene en cuenta, el usuario deberá finalmente acudir a la vía judicial, a los juzgados de lo Mercantil, para solicitar que se reconozca la vulneración de sus derechos e incumplimiento de contrato por parte de la compañía aérea, obligando a ésta a dar cumplimiento a la resolución judicial, siendo en esta vía de gran importancia el informe positivo emitido por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea.

El Gobierno de España se encuentra preparando un procedimiento de mediación para resolver tal avalancha de reclamaciones contra las aerolíneas, informando de que éste evaluaría el cumplimiento o no por parte de las líneas aéreas del Reglamento (CE) 261/2004, de 11 de febrero, que es el que establece de manera reglada las indemnizaciones a los usuarios en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de vuelos. En este punto, los Juzgados de lo Mercantil resolverán no sólo las reclamaciones respecto a las indemnizaciones que contempla el Reglamento 261/2004, sino también entrarán a valorar el daño moral y los gastos extraordinarios sufridos.