



## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/15054

05/06/2020

36294

**AUTOR/A:** RUEDA PERELLÓ, Patricia (GVOX); FERNÁNDEZ RÍOS, Tomás (GVOX); FIGAREDO ÁLVAREZ-SALA, José María (GVOX); DE LAS HERAS FERNÁNDEZ, Patricia (GVOX); ESTEBAN CALONJE, Cristina Alicia (GVOX); VEGA ARIAS, Rubén Darío (GVOX)

#### RESPUESTA:

En relación con la iniciativa de referencia, se señala que el artículo 8.1 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 (Reglamento 261/2004) dispone que, en el caso de que las aerolíneas cancelen un vuelo por circunstancias extraordinarias los pasajeros afectados tendrán derecho al reembolso del precio del billete en un plazo de 7 días.

Con motivo de las numerosas cancelaciones de vuelos generadas por la crisis sanitaria, la Comisión Europea emitió dos documentos interpretando los derechos de los pasajeros recogidos en el Reglamento 261/2004.

En primer lugar, emitió las Directrices interpretativas, de 18 de marzo, 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 (las “**Directrices interpretativas de la Comisión**”).

En relación con la aplicación del Reglamento 261/2004, en el apartado 2.2 de las Directrices interpretativas de la Comisión se establece claramente que, en aquellas circunstancias en la que el transportista cancela el viaje y únicamente ofrece un bono sustitutivo al pasajero, sin dar opción a que el pasajero elija entre el reembolso y transporte alternativo “[a]unque el transportista proponga un bono, esto no podrá afectar al derecho del viajero a optar por el reembolso, si así lo prefiere”.



Asimismo, con fecha 13 de mayo, publicó la Recomendación de la Comisión Europea, relativa a los bonos ofrecidos a los pasajeros y a los viajeros como alternativa al reembolso de viajes combinados y servicios de transporte cancelados en el contexto de la pandemia de COVID-19 (la “**Recomendación COM de 13 de mayo**”), donde marca las pautas sobre cómo deben ser los reembolsos a partir de bonos emitidos por las compañías que prestan servicios comerciales de transporte aéreo en virtud del Reglamento 261/2004. No obstante, en el considerando octavo, la propia Comisión Europea ya alude al carácter voluntario del bono, al precisar que “*el reembolso puede hacerse mediante la devolución del dinero o en forma de bono. Sin embargo, el reembolso en forma de bono solo es posible si el pasajero está de acuerdo*”.

Partiendo de lo anterior, el 19 de mayo de 2020 el Ministro de Consumo remitió una carta a 24 aerolíneas, a la Asociación de Líneas Aéreas (ALA) y a la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), en la que se les informaba sobre la Recomendación de la Comisión Europea, de 13 de mayo.

En dicha misiva, y siguiendo la Recomendación COM de 13 de mayo, se informaba a las aerolíneas de la posibilidad de emitir bonos sustitutorios al reembolso en caso de cancelaciones de vuelos, pero siendo siempre de aceptación voluntaria por parte del viajero.

No obstante, y dado que el Ministerio de Consumo tuvo conocimiento de que determinadas compañías aéreas no estaban facilitando de forma adecuada información a sus clientes sobre los derechos que les asistía ante cancelaciones de vuelos, también a través de reclamaciones interpuestas por los usuarios ante las autoridades de consumo de las Comunidades Autónomas, se comenzó a trabajar junto con la Abogacía del Estado, la interposición de la acción de cesación, ex artículo 54.3 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (la “**LGDCU**”), tendente a solicitar el cese de la información engañosa por omisiva que las compañías estarían facilitando a sus clientes.

Es potestad del citado Ministerio, a través de la Dirección General de Consumo, la preparación de acciones judiciales en representación de los intereses colectivos de los consumidores, tal como recoge el artículo 3.2 h) del Real Decreto 495/2020, de 28 de abril, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Consumo y se modifica el Real Decreto 139/2020, de 28 de enero, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.

Por tanto, el Ministerio de Consumo tiene la obligación de trabajar en la salvaguarda de los derechos de las personas consumidoras, correspondiendo las potenciales ayudas a sectores específicos a los departamentos ministeriales que así lo tengan atribuido reglamentariamente.





Madrid, 08 de septiembre de 2020