



## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/20657

24/08/2020

50139

**AUTOR/A:** CASTILLO LÓPEZ, Elena (GP); RIOLOBOS REGADERA, María Carmen (GP)

#### RESPUESTA:

En relación con la pregunta formulada, se indica lo siguiente:

La aplicación en España del Reglamento 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 (el Reglamento 261/2004) es competencia de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), con quien el Ministerio de Consumo ha mantenido una estrecha y fluida comunicación desde la entrada en vigor del Estado de Alarma de cara a velar por el respeto de los derechos de las personas consumidoras.

Asimismo, y en aras de proteger estos derechos, el 19 de mayo de 2020 el Ministro de Consumo, Don Alberto Carlos Garzón Espinosa, 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, 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.

En dicha Recomendación de la Comisión se indicaban 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”.



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, en 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, tendente a solicitar el cese de la información engañosa por omisiva que las compañías estarían facilitando a sus clientes.

Madrid, 30 de septiembre de 2020

