



# VUELOS CANCELADOS POR CORONAVIRUS: CONOCE TUS DERECHOS

## Cancelación de vuelos por Covid 19

### UN VIRUS QUE NOS DEJA EN TIERRA

La situación excepcional que la evolución de la COVID-19 ha supuesto la adopción de medidas extraordinarias que afectan a los desplazamientos de personas, tanto en España como en la Unión Europea y a nivel internacional, para evitar en la medida de lo posible, la propagación del virus.

Esta situación afecta a los viajes y transportes que los consumidores tenían reservados. En este sentido, se han establecido medidas adicionales para proteger los intereses económicos de los consumidores y evitar, en la medida de lo posible, perjuicios económicos. Medidas complementarias a los derechos de cancelación que el consumidor tiene reconocidos en viajes combinados, billetes de avión y tren.

En el siguiente informe, le ofrecemos algunos consejos y recomendaciones en el caso de que le hayan cancelado un vuelo o tenga que cancelar un viaje ya reservado.

### VUELOS CANCELADOS POR COVID 19:

1. Situación actual
2. Mis derechos como pasajero/a
3. El CORONAVIRUS y el cumplimiento de los contratos de transporte aéreo.
4. Sólo tengo derecho al bono o puedo solicitar el reembolso.
5. Cómo reclamar tus vuelos comprados a la aerolínea.
6. Cómo reclamar tus vuelos comprados en agencia de viajes.
7. Viajes combinados. Qué son y cómo se reclaman.
8. Y si tengo seguro de cancelación.

## 1. SITUACIÓN ACTUAL

Las últimas novedades sobre vuelos nos llegan de mano de Aena, que en su página web nos informa de que desde las 0.00 horas del día 15 de mayo, se restablecen temporalmente los controles en las fronteras interiores aéreas y marítimas (Orden INT/401/2020). Sólo se permitirá la entrada en el territorio nacional de ciudadanos españoles, residentes en España, debiendo acreditar su residencia habitual, trabajadores transfronterizos, profesionales sanitarios o del cuidado de mayores que se dirijan a ejercer su actividad laboral y las personas que acrediten documentalmente causas de fuerza mayor o situación de necesidad. Todo viajero internacional que llegue a España deberá guardar cuarentena los 14 días siguientes a su llegada (Orden SND/403/2020).

Desde AENA nos recuerdan que es obligatorio el uso de mascarilla en el transporte (Orden TMA/384/2020) que debemos de mantener la distancia de seguridad, y que no acudamos al aeropuerto con más de 90 minutos de antelación a nuestro vuelo para evitar las aglomeraciones.



**"Desde las 0.00 horas del día 15 de mayo, se restablecen temporalmente los controles en las fronteras interiores aéreas y marítimas."**

## 2. MIS DERECHOS COMO PASAJERO/A

SEGÚN LA UE (Derecho a reembolso o a transporte alternativo)

En primer lugar, tenemos que tener en cuenta si somos nosotros los que queremos cancelar el viaje o es la compañía aérea la que lo cancela.

Los Reglamentos de la UE sobre los derechos de los pasajeros no abordan aquellas situaciones en las que no pueden viajar o quieren cancelar un viaje por iniciativa propia.

En esos casos, el derecho del pasajero/a a recibir un reembolso depende del tipo de billete, según lo especificado en los términos y condiciones del transportista.

La mayoría de compañías aéreas están ofreciendo bonos a los pasajeros/as que ya no desean viajar (o que no están autorizados a hacerlo) con motivo del brote de COVID-19. Los pasajeros pueden utilizar esos bonos para otro viaje con el mismo transportista dentro de un plazo establecido por la compañía.

Esta situación es distinta de aquella 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. Aunque el transportista ofrezca un bono, esto no podrá afectar a nuestro derecho a optar por el reembolso, si así lo preferimos.

En caso de cancelación de un vuelo por los transportistas aéreos (con independencia de la causa), el artículo 5 del Reglamento (CE) n.º 261/2004 obliga al transportista aéreo encargado a ofrecer a los pasajeros la posibilidad de elegir entre:

- a) El reembolso;
- b) Un transporte alternativo lo más rápidamente posible, o

c) Un transporte alternativo en una fecha posterior que convenga al pasajero.

En la situación actual, el derecho al transporte alternativo lo más rápidamente

posible se puede ver afectado ya que no hay certidumbre acerca de cuándo se puede restablecer el transporte en ciertas rutas canceladas. En estas situaciones son más beneficiosas las opciones de reembolso o el transporte en fecha posterior que convenga al pasajero/a.

En lo que respecta al reembolso, en caso de que el pasajero reserve por separado los vuelos de ida y de vuelta y sea el vuelo de ida el cancelado, el pasajero solo tendrá derecho al reembolso del vuelo cancelado, es decir, al reembolso del vuelo de ida, en este caso.

La mayoría de compañías aéreas están ofreciendo bonos a los pasajeros/as que ya no desean viajar (o que no están autorizados a hacerlo) con motivo del brote de COVID-19

No obstante, si el vuelo de ida y el de vuelta forman parte de la misma reserva (aunque estén operados por compañías aéreas diferentes) y es el vuelo de ida el cancelado, deberá ofrecerse a los pasajeros dos opciones: el reintegro del precio total del billete (es decir, de ambos vuelos) o el transporte alternativo en otro vuelo para el trayecto de ida (punto 4.2 de las Directrices interpretativas).



## 2. MIS DERECHOS COMO PASAJERO/A

SEGÚN LA UE (Derecho a compensación)

El Reglamento (CE) n.º 261/2004 prevé también compensaciones de importe fijo en determinadas circunstancias. Esto no se aplica a las anulaciones efectuadas con más de catorce días de antelación o cuando la cancelación se deba a «circunstancias extraordinarias», término que explicaremos más en profundidad en el siguiente punto, viene a decir sencillamente que esa situación no podría haberse evitado, incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables. Para más detalles, acudan al artículo 5.1, y el artículo 7 del Reglamento.

La Comisión considera que cuando las autoridades públicas adoptan medidas destinadas a contener la pandemia de COVID-19, estas medidas, por su naturaleza y su origen, no son inherentes al ejercicio normal de la actividad de las compañías aéreas y escapan a su control efectivo. La Agencia Estatal de Seguridad Aérea comunicó el pasado 28 de febrero de 2020 que la emergencia sanitaria por expansión del Coronavirus tendrá la consideración de circunstancia extraordinaria.

El artículo 5, apartado 3, invalida el derecho a compensación a condición de que la anulación «se deba» a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables. Se puede considerar que ese caso ocurre cuando las autoridades públicas prohíben directamente determinados vuelos o impiden la circulación de personas, excluyendo, de facto, el vuelo en cuestión.

Cuando la compañía aérea decida cancelar un vuelo y demuestre que esta decisión estaba justificada por motivos de protección de la salud de la tripulación, dicha cancelación también debe considerarse «causada» por circunstancias extraordinarias.

Por desgracia en estos casos no podemos reclamar la compensación económica de entre 250 a 600 euros por cancelación que regula el Reglamento Europeo dado que las cancelaciones obedecen a una circunstancia extraordinaria ajena a los operadores aéreos.

**"El artículo 5.3, invalida el derecho a recibir una compensación económica si la anulación se debe a circunstancias extraordinarias."**



### 3. EL CORONAVIRUS Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTRATOS DE TRANSPORTE AÉREO.

#### INTERPRETACIÓN SEGÚN NUESTRO ORDENAMIENTO

Apartando la vista un momento de los Reglamentos comunitarios, buscamos respuesta concreta en nuestro propio ordenamiento, en concreto en el Código Civil. La grave pandemia de COVID 19 ha avivado expresiones latinas como “*pacta sunt servanda*”, “*rebus sic stantibus*” o “*vis major*” dotándolas de un nuevo sentido.

Estos términos recogen Principios Generales del Derecho que establecen que los contratos están para ser cumplidos, que tales contratos podrán ser resueltos o dar lugar a la modulación del cumplimiento de las obligaciones asumidas si las circunstancias bajo las que se suscribieron cambian drásticamente.

Y esas circunstancias cambian drásticamente por la aparición de un acontecimiento extraordinario, que se desata desde el exterior y que constituye una fuerza imprevisible, inesperada e irresistible que impide a una parte contratante cumplir aquello a lo que se comprometió, y que no hubiera sido posible evitar aun aplicando la mayor diligencia. Así lo recoge el artículo 1105 del Código Civil cuando dice que "Fuera de los casos expresamente mencionados en la ley, y de los en que así lo declare la obligación, nadie responderá de aquellos sucesos que no hubieran podido preverse, o que, previstos, fueran inevitables"

A las situaciones que cumplen estos requisitos se refiere El Reglamento (CE) n.º 261/2004 cuando habla de «circunstancias extraordinarias» que extrapolado a nuestro ordenamiento correspondería a un caso de fuerza mayor.

Recordemos que el concepto de fuerza mayor no nos dice si procede o no el cumplimiento de una obligación contractual, sino a si el deudor que ha incumplido será responsable o no de dicho incumplimiento.

No cabe duda de que la pandemia de Covid 19 cumple los requisitos necesarios para ser considerada circunstancia extraordinaria, ya que tanto su alcance a nivel mundial como sus efectos tanto en las personas como en el tejido económico global han sido rápidos, imprevisibles, de muy difícil contención y por desgracia devastadores.

**Esa imposibilidad sobrevenida de cumplir con las obligaciones contractuales como consecuencia de la Situación COVID-19 permite bien la resolución o bien la suspensión de un contrato porque la prestación ha devenido imposible de manera sobrevenida.**

#### APLICACIÓN DEL PRINCIPIO "REBUS SIC STANTIBUS" EN LA CANCELACIÓN DE VUELOS POR COVID.

En este escenario, la crisis del coronavirus ha provocado incumplimiento de la celebración de múltiples contratos de transporte debido a la avalancha de cancelaciones de vuelos.

Debemos destacar de la pandemia de Covid su carácter imprevisible o inevitable como elemento de base. A esto se añade el hecho de que existe una razón de ser objetivable entre la propagación del virus en la población y el incumplimiento contractual de las compañías aéreas y agencias de viajes.

En la sentencia del Tribunal Supremo sostiene que a la hora de aplicar esta cláusula es preciso atender a una serie de criterios. El más destacado es el «riesgo normal inherente o derivado del contrato», esto es: Los riesgos asignados al cumplimiento del contrato ya por su expresa previsión, ya por su vinculación con los riesgos propios que se deriven de la naturaleza y sentido de la relación obligatoria contemplada en el contrato.

La existencia de esta pandemia no puede asociarse a un riesgo inherente por ser imprevisible y excepcional.

En la sentencia del Tribunal Supremo (Civil), sec. 1ª, S 30-06-2014, nº 333/2014, rec. 2250/2012 se indican varios puntos que posibilitan la aplicación de la cláusula “rebus sic stantibus” a esta situación de pandemia:

1.- Que la aplicación de la cláusula, no supone una ruptura o singularidad respecto de la regla preferente de la lealtad a la palabra dada "pacta sunt servanda", ni tampoco de la estabilidad o mantenimiento de los contratos.

2.- Esto quiere decir que en estos casos de pandemia la aplicación de la cláusula “Rebus” no supone romper el “pacta sunt servanda”, porque las compañías aéreas y agencias de viajes afectados por el virus querían cumplirlo, pero la imprevisibilidad y lo excepcional de la pandemia le impiden hacerlo tal y como se pactó.

3.- Y como decíamos antes, cuando no habiendo mediado culpa de las partes, y de forma sobrevenida, las circunstancias que dotaron de sentido la finalidad del contrato cambian de manera radical, las pretensiones de las partes, pueden ser objeto de adaptación a la situación.

En este caso concurren en la pandemia una serie de circunstancias:

- a.- Es ajena a lo pactado.
- b.- No hay culpa de las partes afectadas por el Covid19.
- c.- Se da de forma sobrevenida e imprevisible.
- d.- No era un riesgo previsible a la hora de contratar.
- e.- Ha provocado daños humanos y económicos devastadores y de alcance global.
- f.- Ha hecho imposible de cumplir el contrato conforme a lo pactado.
- g.- El principio de buena fe determina que el afectado por el virus actuó de buena fe y no colaboró en la imposibilidad de cumplir conforme a lo pactado.

"La existencia de esta pandemia no puede asociarse a un riesgo inherente al contrato o derivado de él, por ser imprevisible y excepcional."

Esta relación entre el principio de buena fe y la cláusula rebus sic stantibus es ya reconocida, y podemos tomar cuenta de ello a través de la doctrina de la base del negocio. La doctrina de la base del negocio contrasta el alcance del cambio respecto del sentido o finalidad del contrato y del equilibrio prestacional del mismo.

De esta forma, el contraste de la denominada base objetiva del negocio nos permite concluir que el cambio de circunstancias determina la desaparición de esta cuando:

- La finalidad económica principal del contrato, ya prevista en el mismo, o derivada de su naturaleza o sentido, se frustra o resulta inalcanzable.

- La conmutatividad del contrato, expresada en la equivalencia o proporción entre las prestaciones, desaparece prácticamente o se destruye, de suerte que no puede hablarse ya prestación y contraprestación.

Ante una epidemia de virus como la actual y su efecto expansivo, la base del negocio desaparece. No hay incumplimiento en este sentido por parte de los operadores.

La aplicación de la cláusula rebus no se realiza en atención a la perspectiva de la posible liberación del deudor, desde el estricto plano de la posibilidad o no de realización de la prestación en tiempos de pandemia.

Estos operadores no quieren “liberarse” de cumplir su obligación ni “aprovecharse de la situación”, ya que son los primeros en verse afectados económicamente teniendo en cuenta que su principal fuente de ingresos, los viajeros, nos vemos obligados a permanecer aislados en nuestros domicilios.

Su intención, o al menos de aquellos negocios que han sobrevivido a este duro golpe a la economía, es cumplir cuando puedan retomar su actividad.

Volviendo a las circunstancias extraordinarias, los supuestos de la pandemia por coronavirus entrarían en la vía del art. 1105 CC de fuerza mayor, bajo el cual fuera de los casos expresamente mencionados en la ley, y de los en que así lo declare la obligación, nadie responderá de aquellos sucesos que no hubieran podido preverse o, que, previstos, fueran inevitables.

Por lo general en los casos de pandemia no existe la referencia del concepto de incumplimiento resolutorio previsible o anticipado, ni de incumplimiento resolutorio previsible al que alude la conocida Sentencia del Tribunal Supremo, Sala Primera, de lo Civil, 511/2013 de 18 jul. 2013, Rec. 1791/2010 confirma la resolución del contrato de compraventa por incumplimiento de la vendedora de la obligación de entrega.

En modo alguno podría preverse tal circunstancia para incumplir, y, sin embargo, el evento ocurrió sin culpa del que debía cumplir ante una circunstancia de fuerza mayor que le puede impedir cumplir, no solo parcialmente, sino posiblemente totalmente, debiendo concederse una suspensión del contrato y una moratoria en la vida del mismo, a fin de dar salida a la posibilidad de cumplir cuando desaparezcan las causas originales radicadas en la pandemia y ajenas por completo a la parte que debía cumplir su prestación del contrato.

#### 4. ¿SÓLO TENGO DERECHO AL BONO O PUEDO SOLICITAR EL REEMBOLSO?

Como decíamos anteriormente, la mayoría de las compañías están ofreciendo bonos a los pasajeros/as que ya no quieren viajar, o no están autorizados a hacerlo con motivo del COVID-19. Los pasajeros/as pueden utilizar este bono con el mismo transportista y en un plazo de tiempo establecido por este, no obstante, si deseas el reembolso del importe, tienes derecho a ello.

Si la aerolínea no ha cancelado el vuelo a uno de los países o zonas a las que el Ministerio no aconseja viajar y el consumidor no quiere viajar, debemos distinguir dos escenarios:

1. que la fecha del vuelo esté prevista durante el estado de alarma
2. que el vuelo sea de fecha posterior.

En el primer caso, si el vuelo está programado para una fecha que coincide con el estado de alarma y te ves afectado por las medidas decretadas en él, tiene derecho a la cancelación del vuelo sin penalización. La compañía aérea podrá ofrecerte una alternativa de vuelo, pero, si en el transcurso de 60 días desde que te ofrece esta posibilidad, no llegáis a un acuerdo, deberán devolverte las cantidades abonadas.

En este segundo caso, si quieres cancelar un billete de avión que ya tuvieras contratado, debe saber que la compañía no está obligada a cumplir con las obligaciones previstas en el reglamento europeo y no tiene que devolverte el importe. En este caso, tendrás que estar a lo establecido en el contrato o si cuentas con él, en el seguro que tenga contratado.

No obstante, es conveniente recordar que dadas las circunstancias actuales tan cambiantes en la que nos encontramos, es posible que estos supuestos no incluyan la totalidad de las incidencias que pueden tener con sus vuelos. En este sentido, contacte con su compañía para aclarar cualquier duda o diríjase a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea para más información.



**"si te han cancelado el vuelo con motivo del Covid 19 y deseas el reembolso del importe, tienes derecho a ello.**

**No obstante, desde el ministerio de transporte nos piden comprensión con las aerolíneas y que aceptemos esos bonos, pues están en una situación crítica y necesitan tener liquidez"**



## 5. CÓMO RECLAMAR TUS VUELOS COMPRADOS A LA AEROLÍNEA.

Si has realizado el pago directamente en la web de la aerolínea, debes realizar las gestiones directamente con la aerolínea. Dado que las líneas telefónicas suelen estar colapsadas, lo mejor es hacerlo a través de los formularios de sus páginas web (o incluso las redes sociales). Pero (por supuesto), no lo están poniendo fácil, y en muchos casos no dan la opción de solicitar un reembolso total del valor del viaje, sino como ya hemos mencionado antes, un bono.

Las principales aerolíneas no ofrecen en sus páginas web la opción del reembolso de los billetes. La gran mayoría tienen puesto en sus páginas un banner en el que se especifica claramente «solicitar bono». Al entrar en ese enlace se está solicitando la devolución del importe del viaje en forma de bono, a utilizar en un periodo de tiempo normalmente no superior a un año. Si no deseamos solicitar el bono nos compelen a contactar con ellos a través de sus canales habituales, teléfono de atención al cliente o email, para solicitar otras alternativas, si esta es tu situación, más vale armarse de paciencia.

## 6. CÓMO RECLAMAR TUS VUELOS COMPRADOS EN AGENCIA DE VIAJES.

Hay que tener en cuenta que cuando nos referimos a agencia de viajes nos referimos tanto a las cadenas o agencias de viajes físicas, como a los operadores o también llamados "*Online Travel Agencies*" (Agencias de viaje online)

Al no estar pagando directamente a la aerolínea, sino a un intermediario, debemos contactar con éste para solicitar la devolución de nuestro billete. La agencia gestionará la devolución, sin podernos cobrar un extra por ello debido a las circunstancias extraordinarias.

La legislación en materia de protección de los consumidores y usuarios, en concreto los artículos 82, 85, 87 y 89 del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, reconocen el carácter nulo de estas cláusulas abusivas.

Hay que tener en cuenta que las pequeñas agencias pueden no disponer de liquidez hasta que las aerolíneas les abonen los billetes, por lo que el proceso puede tardar.



## 7. VIAJES COMBINADOS. QUÉ SON Y CÓMO SE RECLAMAN.

Si además del vuelo contrataste traslados, hotel y excursiones, u otro tipo de servicios de este tipo, y lo habías contratado en una agencia de viaje, te estarás preguntando si la agencia te va a devolver el dinero.

Los viajes combinados son aquellos viajes en los que se contratan al menos dos de los siguientes servicios:

- Transporte
- Alojamiento
- Alquiler de vehículos

Y cualquier otro servicio turístico que no forme parte integrante de los tres anteriores.

Estos servicios se denominan combinados por ser gestionados por un solo empresario. Es habitual que la agencia ofrezca el vuelo de una determinada compañía aérea, hotel con una determinada cadena hotelera, excursiones con una empresa, etc. La cuestión es que sean servicios que han sido contratados en el mismo punto de venta, ofrecidos o vendidos a un precio global, a tanto alzado, o anunciados como “viajes combinados”.

El Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, publicado en el BOE el 1 de abril, adopta medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19.

El Decreto, en caso de viaje combinado, ofrece la posibilidad a los organizadores o a los minoristas (agencias) de entregar un bono por el valor total de lo contratado que podrás utilizar en el plazo de un año desde la finalización del estado de alarma y sus prorrogas.

Transcurrido ese periodo de validez, en caso de no haber utilizado el bono, tendrás derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado.

**Que sean servicios que hayan sido contratados en el mismo punto de venta, ofrecidos o vendidos a un precio global, a tanto alzado, o anunciados como “viajes combinados”**

## 8. Y SI TENGO SEGURO DE CANCELACIÓN.

Si tenías contratado un seguro de cancelación de viaje, debes saber que la gran mayoría no te cubre la devolución de los gastos en las cancelaciones de viajes por coronavirus. Las pólizas de seguros de viaje excluyen la cobertura cuando la cancelación se debe a una pandemia puesto que se trata de una circunstancia extraordinaria, y en consecuencia las compañías no asumirán el pago de los gastos a los afectados por cancelación debida al coronavirus

Hay que distinguir, no obstante, entre los viajes cancelados antes o después de la declaración de pandemia por parte de la OMS, o lo que es lo mismo el 11 de marzo.

Si el vuelo, o el viaje, fue cancelado después de que se declarara la pandemia, es irrelevante que tengas seguro puesto que la mayoría de las pólizas no cubren esta circunstancia extraordinaria.

Al contrario, si fue cancelado antes de la declaración de pandemia, las circunstancias que llevaron a la cancelación podrían estar cubiertas, dependerá de las condiciones de la póliza.

Las pólizas de seguro, por lo general, cubren todos los gastos de anulación de un viaje. Pero no bajo cualquier circunstancia, sino cuando la anulación se produce antes de que llegue la fecha de inicio y estemos ante una circunstancia que dé derecho a reembolso. Habrá que ver en cada caso las condiciones del seguro que hayas adquirido, y analizar qué cubre en concreto, puesto que las compañías aseguradoras suelen ofrecer coberturas más o menos amplias en base al tipo de seguro contratado y el precio de este.

No obstante, como ya hemos dicho antes, ante la duda de si nos cubre o no debemos estudiar detenidamente las condiciones particulares de nuestra póliza.

La mayoría de  
las pólizas no  
cubren  
cancelaciones  
por COVID19

