



COMISIÓN EUROPEA

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

DERECHOS DE LOS PASAJEROS Y VIAJES COMBINADOS

Julio de 2020
(actualización
de la versión
de mayo de
2020)

1. En tanto que pasajero/viajero, ¿cuáles son mis derechos en caso de cancelación de servicios de transporte o de viajes combinados en el contexto de la pandemia por coronavirus?

Los [Reglamentos de la UE en materia de derechos de los pasajeros](#) establecen los derechos de los pasajeros en caso de cancelación para los distintos modos de transporte. En caso de cancelación por el transportista, los pasajeros pueden elegir entre el reembolso o un transporte alternativo. Dado que esta última posibilidad es apenas aplicable en las circunstancias actuales, la elección se limita en la mayoría de los casos a las diferentes modalidades de reembolso.

El reembolso del importe total del billete debe efectuarse: en un plazo de siete días a partir de la solicitud del pasajero cuando se trate de transporte aéreo, marítimo y por vías navegables interiores; en un plazo de catorce días después de que se haya realizado la oferta o se haya recibido la solicitud en el caso del transporte en autobús o autocar; y en el plazo de un mes tras la solicitud en el caso del transporte ferroviario.

La [Directiva sobre los viajes combinados](#)¹ establece los derechos de los viajeros en caso de cancelación del contrato de viaje combinado por parte del viajero o del organizador. Si un viaje combinado se cancela, el viajero tiene derecho a un reembolso completo de todos los pagos realizados para el viaje combinado. El organizador del viaje combinado debe efectuar el reembolso en el plazo de catorce días después de la terminación del contrato.

En virtud de los Reglamentos en materia de derechos de los pasajeros y la Directiva sobre los viajes combinados, el reembolso puede hacerse mediante la devolución del dinero o en forma de bono. Sin embargo, el reembolso mediante un bono solo puede tener lugar si el pasajero o viajero está de acuerdo.

¹ Para consultar más información acerca de la Directiva sobre los viajes combinados, véase: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index_es.htm

En marzo de 2020, la Comisión adoptó 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](#) y publicó unas [orientaciones sobre las normas de la UE en materia de viajes combinados en el contexto de la COVID-19](#) en el [sitio web de la Comisión sobre la Respuesta al coronavirus](#).

El derecho de pasajeros y viajeros a obtener el reembolso mediante la devolución del dinero también ha sido confirmado en la [Recomendación de la Comisión, de 13 de mayo de 2020, 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](#).

2. En tanto que consumidor, ¿qué puedo hacer si no se me ofrece una devolución, sino solamente un bono?

Usted puede solicitar una devolución. No obstante, dados los problemas de liquidez de los transportistas y organizadores, podría valorar la opción de aceptar un bono en caso de que las condiciones sean atractivas (p. ej., protección frente a la insolvencia, que sea reembolsable tras un determinado período de tiempo u otras características).

Si considera que sus derechos no han sido respetados, hay varias formas en las que puede pedir una indemnización.

En caso de un único billete (p. ej., para un vuelo), puede encontrar más información [aquí](#)². También puede encontrar información general sobre distintas formas de resolución de litigios en materia de consumo [aquí](#).

Los [Centros Europeos del Consumidor](#) también pueden ayudar y asesorar a pasajeros y viajeros que quieran resolver un litigio con un transportista u organizador establecido en otro país de la UE.

También puede hacer valer sus derechos a través de las autoridades nacionales encargadas de velar por el cumplimiento de los derechos de los pasajeros y de la Directiva sobre los viajes combinados (véanse [aquí](#) y [aquí](#) las listas de contactos) o, como último recurso, recurriendo a los tribunales nacionales.

Tenga en cuenta que, en el ámbito de los derechos de los pasajeros y de los viajes combinados, la Comisión Europea no tiene competencias de ejecución directas en relación con los operadores individuales.

²Derechos de los pasajeros aéreos: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_es.htm#next-steps.

Derechos de los pasajeros de tren: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_es.htm#next-steps.

Derechos de los pasajeros de autobús y autocar: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/bus-and-coach/index_es.htm#next-steps.

Derechos de los pasajeros de barco: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/ship/index_es.htm#next-steps.

3. Algunos Estados miembros han adoptado normas que me obligan a aceptar un bono o el aplazamiento del reembolso. ¿Qué puedo hacer?

En el contexto de la COVID-19, algunos Estados miembros han adoptado normas temporales por las que se establecen excepciones a la Directiva sobre los viajes combinados o a los Reglamentos en materia de derechos de los pasajeros. El 2 de julio de 2020, la Comisión Europea incoó procedimientos de infracción contra diez Estados miembros que tenían legislaciones temporales de este tipo. Véase el siguiente enlace: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/inf_20_1212 [en la sección 4 (Movilidad y transportes), «La Comisión inicia procedimientos de infracción contra Grecia e Italia por incumplimiento de las normas de la Unión Europea sobre protección de los derechos de los pasajeros», y en la sección 5 (Justicia), «La Comisión insta a diez Estados miembros a ejecutar el Derecho de la Unión en materia de protección de los derechos de los consumidores y los viajeros»].

El objetivo de estos procedimientos de infracción es garantizar que la legislación nacional vuelva a ser conforme con el Derecho de la Unión. Por consiguiente, la Comisión no incoó ningún procedimiento de infracción contra los Estados miembros cuyas excepciones temporales a la Directiva sobre los viajes combinados ya habían expirado o habían sido modificadas en la fecha en que la Comisión adoptó sus decisiones en materia de infracciones.

Si desea hacer valer sus derechos y obtener reparación, consulte la pregunta 2. Si reclama sus derechos ante un tribunal nacional, deberá alegar una posible incompatibilidad del Derecho nacional con el Derecho de la Unión y, por ende, la inaplicabilidad de las normas nacionales. Por último, el Derecho de la Unión también impone el principio de que los Estados miembros están obligados a reparar los daños causados a los particulares por las violaciones del Derecho de la Unión que les sean imputables (responsabilidad del Estado).

4. ¿Qué debe ofrecer un bono?

Los bonos pueden ser una alternativa viable al reembolso por los viajes combinados y los servicios de transporte cancelados en el contexto de la pandemia por coronavirus. [La Recomendación de la Comisión relativa a los bonos](#) establece unas características clave para garantizar que, si se ofrecen en lugar de un reembolso, sean justos para el consumidor.

Los bonos deberán:

- **Estar cubiertos por la protección frente a la insolvencia:** en caso de que el transportista o el organizador se declaren insolventes cuando todavía no se haya utilizado el bono, el viajero o el pasajero deberá ser reembolsado por el garante de la protección frente a la insolvencia del transportista o el organizador. El sistema de protección frente a la insolvencia debe establecerse a nivel nacional,

ya sea por el sector público o por el privado (por ejemplo, puede ser un fondo o un asegurador).

- **Ser reembolsables si no se canjean:** los pasajeros y los viajeros deben tener derecho a solicitar el reembolso en efectivo, a más tardar doce meses después de la expedición del bono en cuestión y en cualquier momento posterior, con arreglo a las disposiciones legales aplicables en materia de limitación temporal. Los bonos (o el importe restante) deben reembolsarse, a más tardar catorce días después del final del período de validez del bono, en caso de que no haya sido canjeado (o solo se haya canjeado parcialmente).

Por ejemplo:

- i) un bono con una validez de doce meses cuyo emisor (transportista/organizador) no permite el reembolso antes de doce meses: el período de validez y el de reembolso coinciden;
- ii) un bono con una validez de veinticuatro meses: los pasajeros/viajeros pueden solicitar el reembolso una vez transcurridos doce meses. Si los pasajeros/viajeros no solicitan el reembolso y no canjean el bono, el reembolso se hará de forma automática una vez transcurridos los veinticuatro meses del período de validez del bono.

La Recomendación relativa a los bonos también establece otras características clave que introducen flexibilidad, por ejemplo, en los aspectos siguientes:

- **la gama de servicios** para los que se pueden usar los bonos;
- la posibilidad de usar el bono para reservas con otras entidades que formen parte del mismo grupo de empresas;
- **la transferibilidad** de los bonos a otro pasajero/viajero sin coste adicional;
- una garantía de que el bono será suficiente para cubrir el mismo viaje que ha sido cancelado, con independencia de cualquier posible aumento del pasaje.

Importante: Los bonos deben indicar su período de validez y especificar todos los derechos vinculados a ellos. Deben expedirse en un soporte duradero, por ejemplo, mediante correo electrónico o en papel.

5. En tanto que pasajero o viajero, ¿por qué debería optar voluntariamente por un bono en vez de la devolución en efectivo?

Los bonos pueden ser una alternativa viable para el reembolso de servicios de transporte y viajes combinados que hayan sido cancelados en el contexto de la pandemia por coronavirus, siempre que cuenten con protección frente a la insolvencia y presenten determinadas características flexibles (véase la pregunta 4).

Tenga en cuenta que, en caso de insolvencia del transportista u organizador, existe el riesgo de que muchos viajeros y pasajeros no reciban reembolso alguno, ya que sus reclamaciones contra los transportistas u organizadores no están protegidas. Por lo tanto, los bonos protegidos podrían conducir a una mejor defensa de los intereses de

pasajeros y viajeros al tiempo que ayudan a aliviar los problemas de liquidez de transportistas y organizadores.

6. ¿Cuál es el valor de una Recomendación de la Comisión y su repercusión en la legislación vigente de la UE?

En primer lugar, la Recomendación reitera las normas previstas en la legislación aplicable de la UE. Al mismo tiempo, reconoce la situación insostenible, en cuanto a ingresos y flujos de efectivo, para los sectores del transporte y los viajes debido a las numerosas cancelaciones provocadas por la pandemia por coronavirus. Por lo tanto, la Comisión recomienda formas para hacer que los bonos sean más atractivos en la UE, como alternativa a la devolución en efectivo, con el fin de aumentar su aceptación entre los pasajeros y los viajeros. Esto ayudaría a aliviar los problemas de liquidez de los transportistas y los organizadores y, en última instancia, podría conducir a una mejor protección de los intereses de los pasajeros y los viajeros. No obstante, cabe resaltar que las Recomendaciones de la Comisión no son vinculantes.

7. Ya he aceptado un bono porque no conocía mis derechos, ¿puedo solicitar todavía la devolución del dinero en su lugar?

Si no conocía sus derechos porque el transportista/organizador no le dio a elegir entre el reembolso y un bono, esto supone un incumplimiento de los Reglamentos en materia de derechos de los pasajeros y la Directiva sobre los viajes combinados. Sin embargo, el Derecho de la Unión no regula qué puede hacer si ya ha aceptado un bono sin haber sido debidamente informado de sus derechos. La posibilidad de impugnar su aceptación, por ejemplo, depende del Derecho contractual nacional.

En cualquier caso, puede presentar una reclamación ante la autoridad nacional competente, quien se dirigirá al transportista/organizador para darle seguimiento (véase la pregunta 2).

8. Me han cancelado un vuelo y he recibido un bono del transportista. ¿Puedo usar el bono para un vuelo a otro destino?

La Comisión recomienda que los bonos voluntarios ofrezcan a los pasajeros suficiente flexibilidad en cuanto a la gama de servicios para los que pueden ser utilizados. Véanse también las respuestas a la pregunta 4.

9. ¿Es aplicable la Recomendación de la Comisión relativa a los bonos si mi reserva era para un crucero?

Sí, los cruceros están cubiertos por la legislación de la UE relativa a los viajes combinados y a los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables interiores.

10. Ya no quiero hacer el viaje y me gustaría cancelar mi billete/contrato de viaje combinado. ¿Puedo obtener un reembolso del transportista/organizador o cambiar el servicio?

Los Reglamentos de la UE en materia de derechos de los pasajeros no abordan aquellas situaciones en las que los pasajeros no pueden viajar o quieren cancelar un viaje por iniciativa propia. En tales casos, si un pasajero recibe un reembolso o no dependerá del tipo de billete (es decir, si es reembolsable, si permite modificar la reserva, etc.) según lo dispuesto en las condiciones generales del transportista.

Cabe mencionar que varias aerolíneas están ofreciendo bonos a pasajeros que ya no quieren viajar (o no tienen autorización para hacerlo) a causa de la pandemia por coronavirus. Los pasajeros podrán utilizar estos bonos para otro viaje dentro del plazo establecido por el transportista y según las condiciones que este haya fijado para el uso de tales bonos.

La Directiva sobre los viajes combinados dispone que los viajeros tienen derecho a poner fin al contrato de viaje combinado antes del inicio del viaje sin pagar ninguna penalización cuando concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino. Si desea más información, consulte las [orientaciones sobre las normas de la UE en materia de viajes combinados en el contexto de la COVID-19](#).

Cuando no se cumplan las condiciones anteriormente descritas (es decir, cuando no concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino), los viajeros tendrán derecho a poner fin al contrato de viaje combinado antes de su inicio, pero deberán pagar una penalización. En determinadas circunstancias, los viajeros también podrán transferir su contrato de viaje combinado a otro viajero, con sujeción al pago de los costes originados por la transferencia. Lo mejor es que se ponga en contacto con su agencia de viajes o con el organizador.

11. Me he presentado a tiempo para la facturación, pero la compañía aérea no me permite embarcar por motivos de salud. ¿Qué derechos tengo?

Los pasajeros a los que, en contra de su voluntad, la compañía aérea deniega el embarque, a pesar de que se han presentado a tiempo para la facturación, tienen derecho a una compensación y a elegir entre el reembolso y el transporte alternativo, así como derecho a recibir atención.

No obstante, con arreglo al Derecho de la Unión, los pasajeros no pueden disfrutar de estos derechos si el embarque les es denegado por motivos razonables relacionados con la salud, la seguridad física u operacional, o porque sus documentos de viaje son inadecuados. No obstante, en este caso, el que un pasajero pueda disfrutar de parte o

de la totalidad de los derechos mencionados dependerá del tipo de billete, en función de las condiciones de la compañía aérea.

[Una sentencia reciente del Tribunal de Justicia de la Unión Europea](#) confirmó que sería contrario al objetivo del Reglamento (CE) n.º 261/2004, relativo a los derechos de los pasajeros aéreos, dejar en mano del transportista aéreo de que se trate la facultad de apreciar y de decidir unilateralmente y de forma definitiva si la denegación de embarque está razonablemente justificada, privando a los pasajeros en cuestión, como consecuencia de lo anterior, de la protección de que son acreedores en virtud de dicho Reglamento.

De esta sentencia se desprende que la compañía aérea, al decidir si debe denegarse el embarque a un pasajero, debe actuar con diligencia suficiente. Salvo que existan motivos razonables para denegar el embarque, el pasajero siempre conservará el derecho a una compensación, a elegir entre el reembolso y un transporte alternativo, así como a recibir atención, puesto que estos derechos no pueden limitarse ni derogarse, tal como se menciona en el artículo 15 del Reglamento (CE) n.º 261/2004.

12. Se me denegó el acceso a un intercambiador de transporte (aeropuerto, estación ferroviaria, terminal portuaria o terminal de autobuses) por razones de salud pública, así que no pude continuar mi viaje. ¿Puedo solicitar el reembolso de mi billete?

Los Reglamentos de la UE en materia de derechos de los pasajeros no abordan aquellas situaciones en las que los pasajeros no pueden viajar porque se les ha denegado el acceso a un intercambiador de transporte. En tales casos, si un pasajero recibe un reembolso o no dependerá del tipo de billete (es decir, si es reembolsable, si permite modificar la reserva, etc.) según lo dispuesto en las condiciones generales del transportista.

13. No consigo ponerme en contacto con el transportista, todas las líneas telefónicas están ocupadas y no contesta a mis correos. ¿Qué puedo hacer?

Dada la complicada situación a la que se enfrentan los operadores de transporte, es posible que se necesite más tiempo para atender a todos los pasajeros. Actualmente algunos transportistas están estableciendo nuevos sistemas en línea para prestar asistencia a los pasajeros.

No obstante, recomendamos a los pasajeros que usen distintos medios para contactar con los transportistas (por teléfono, por correo electrónico o a través de las redes sociales).

Los pasajeros también pueden acudir al Centro Europeo del Consumidor de su país para solicitar asesoramiento o utilizar distintos mecanismos, tal como se explica en la pregunta 2.

14. No quedé satisfecho con la respuesta del transportista, por lo que presenté una reclamación ante el organismo nacional de ejecución. Han pasado algunas semanas y todavía no he recibido respuesta. ¿Qué puedo hacer?

El cumplimiento de los Reglamentos en materia de derechos de los pasajeros es competencia del organismo nacional de ejecución responsable del modo de transporte en cuestión, que se ocupa del seguimiento y vigilancia de la ejecución del Reglamento por parte de los transportistas.

El organismo nacional de ejecución debe emitir un dictamen no vinculante sobre cómo proceder.

Normalmente, los pasajeros pueden esperar una respuesta del organismo nacional de ejecución en un plazo de tres a seis meses. La duración de la investigación puede variar en función de la complejidad del caso y del nivel de cooperación del transportista. Tenga en cuenta que es posible que actualmente los organismos nacionales de ejecución estén más ocupados de lo habitual.

15. Compré un billete a través de un intermediario en línea. ¿Quién debe reembolsarme u ofrecerme un bono: el transportista o el intermediario?

De conformidad con los Reglamentos de la UE en materia de derechos de los pasajeros, es el transportista encargado del vuelo quien debe cumplir sus obligaciones para con el pasajero. En caso de viaje aéreo, se trata del transportista aéreo con el que el pasajero ha hecho la reserva (es decir, con el que ha celebrado el contrato de transporte) u otro transportista que realice el vuelo en nombre del transportista con el que el pasajero tiene el contrato.

Los Reglamentos de la UE en materia de derechos de los pasajeros no se refieren a intermediarios ni a ninguna otra entidad a través de la cual el pasajero pueda haber adquirido su billete. Por lo tanto, la cuestión de cómo puede un pasajero reclamar sus derechos ante un intermediario debe ser resuelta con arreglo a las condiciones generales del intermediario. Dada la gran variedad de intermediarios, agencias, plataformas de gestión de reservas, vendedores de billetes, etc., no es posible dar una respuesta general.