

BONO DE VIAJE O REEMBOLSO DEL BILLETE: PROTECCIÓN AL PASAJERO AÉREO EN EL CONTEXTO DE SITUACIONES DE CRISIS SIMILARES A LA COVID-19*

Juan Flaquer Riutort
Profesor Titular de Universidad
Universitat de les Illes Balears

RESUMEN

Las restricciones derivadas de la pandemia dieron lugar a una cancelación masiva de trayectos aéreos, algunas veces a consecuencia de la decisión de la compañía aérea, a la vista de la imposibilidad misma de su ejecución, y otras, debido a la decisión del propio pasajero, a quien dejó de interesar la realización del vuelo en esas condiciones. En todas estas situaciones, la existencia de una causa de fuerza de mayor justificaba el derecho al reembolso del billete a favor del pasajero. La magnitud del problema originado puso en evidencia la capacidad económica de las aerolíneas para hacer frente a sus compromisos de reembolso, lo que motivó el ofrecimiento de unos bonos de viaje en sustitución del reintegro del dinero anticipado. En el presente trabajo, se da cuenta de las características y requisitos que debían presentar estos bonos, así como de ciertas prácticas desleales que se han observado en su utilización.

Palabras clave: transporte aéreo, cancelación del vuelo, fuerza mayor, derecho al reembolso, bono de viaje, protección al pasajero, conducta desleal.

SUMARIO: I. INTRODUCCIÓN.—II. LAS MEDIDAS LEGISLATIVAS DE CARÁCTER URGENTE ADOPTADAS POR EL GOBIERNO ESPAÑOL AL INICIO DE LA PANDEMIA.—III. LAS RECOMENDACIONES DE LA UNIÓN EUROPEA RELATIVAS A LOS BONOS OFRECIDOS COMO ALTERNATIVA AL REEMBOLSO: 1. Ámbito de aplicación. 2. Características recomendadas de los bonos. 3. Medidas de apoyo a los sectores afectados. 4. Apuntes críticos.—IV. REFLEXIONES FINALES Y REFERENCIA A CIERTAS PRÁCTICAS DESLEALES OBSERVADAS EN ESTE CAMPO.—V. BIBLIOGRAFÍA.

Travel voucher or ticket reimbursement: air passenger protection in the context of crisis situations similar to covid-19

ABSTRACT

The restrictions resulting from the pandemic led to a massive cancellation of air journeys, sometimes as a result of the airline's decision, in view of the impos-

* Fecha de recepción del trabajo: 16/6/2022. Fecha de aceptación del trabajo: 21/7/2022.

Este trabajo se ha desarrollado en el marco del Proyecto TADTYG (Ref. PID2019-107204GB-C31), MCIU. II.PP.: Dra. M.^a J. Guerrero Lebrón y Dra. M.^a B. González Fernández.

sibility itself of carrying them out, and sometimes as a result of the passenger's own decision, who was no longer interested in flying under those conditions. In all these situations, the existence of force majeure justified the passenger's right to reimbursement of the ticket. The magnitude of the problem that arose highlighted the economic capacity of the airlines to meet their reimbursement commitments, which led to the offer of travel vouchers as a substitute for the reimbursement of the money paid in advance. This paper reports on the characteristics and requirements of these vouchers, as well as certain unfair practices that have been observed in their use.

Keywords: air transport, flight cancellation, force majeure, right to reimbursement, travel voucher, passenger protection, unfair conduct.

SUMMARY: I. INTRODUCTION.—II. THE URGENT LEGISLATIVE MEASURES ADOPTED BY THE SPANISH GOVERNMENT AT THE BEGINNING OF THE PANDEMIC.—III. THE RECOMMENDATIONS OF THE EUROPEAN UNION CONCERNING VOUCHERS OFFERED AS AN ALTERNATIVE TO REIMBURSEMENT: 1. Scope of application. 2. Recommended characteristics of the vouchers. 3. Measures to support the affected sectors. 4. Key points.—IV. FINAL REFLECTIONS AND REFERENCE TO CERTAIN UNFAIR PRACTICES OBSERVED IN THIS FIELD.—V. BIBLIOGRAPHY.