

EL DERECHO DE REEMBOLSO POR LA CANCELACIÓN DE VIAJES A CAUSA DEL COVID-19

En las últimas semanas, muchos pasajeros se han visto obligados a no realizar su viaje planeado debido al COVID-19. Ante esta situación, una de las preguntas que más se están haciendo los afectados es: ¿tengo derecho al reembolso del importe del vuelo y/o de la reserva del hotel?

Lo primero que debe hacer el usuario, según la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), es revisar las condiciones de cancelación del billete o reserva de alojamiento. Cuando se trata de tarifas flexibles o *flex*, la empresa debe ofrecer un reembolso o cambio de fecha, pero si se trata de una tarifa no reembolsable, por regla general, habrá que estar a la situación específica:

En primer lugar, puede ser la compañía aérea la que haya cancelado el vuelo. En este sentido, el Reglamento Europeo 261/2004 sobre Derechos de los Pasajeros, dispone que el viajero tiene derecho al reembolso del precio del billete; pero que, por tratarse de circunstancias extraordinarias, no se generará derecho a la compensación (que sí se tiene cuando la compañía cancela el vuelo por otras circunstancias), dado que al prestador del servicio no cabe imputársele incumplimiento contractual alguno.

En segundo lugar, es posible que la compañía de transporte o el alojamiento no hayan cancelado el servicio, pero sea el viajero el que se vea obligado a cancelarlo cuando no se trate de un viaje "estrictamente necesario" (por imperativo del estado de alarma). En estos casos, el consumidor estaría facultado para ejercitar su derecho de reembolso en base a un cambio sustancial y sobrevenido en las circunstancias (doctrina *rebus sic stantibus*) ya que se ha generado un gran desequilibrio económico entre las partes, por resultar para una de ellas extremadamente desproporcionado, o incluso imposible, el cumplimiento de su obligación – en este caso, el pago del precio sin ninguna contraprestación viable.

Otra opción sería recurrir a la figura de "fuerza mayor", prevista en el artículo 1105 del Código Civil, por tratarse de una circunstancia imprevisible e inevitable, suspendiendo así la obligación de pago.

Cabe destacar también el caso de la contratación de viajes combinados (alojamiento, transporte u otros servicios turísticos). Para ellos, el Real Decreto-ley 23/2018 de 21 de diciembre, establece que "cuando concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las intermediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino, el viajero tendrá derecho a resolver el contrato antes del inicio del mismo sin pagar ninguna penalización. En este caso, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional."

Por otra parte, muchos viajeros contratan un seguro de cancelación para el viaje y se preguntan si este seguro cubrirá el reembolso del importe cuando las aerolíneas y/o alojamientos se nieguen a hacerlo. En este sentido, debe tenerse en cuenta que los seguros de viaje o cancelación, por regla general, no cubren situaciones "extraordinarias", y que, la gran mayoría excluyen expresamente las situaciones de epidemia en sus pólizas. Sería una importante cuestión y en todo caso se deberían revisar las condiciones de la póliza, si bien las opciones de resolución contractual anteriormente indicadas presentan a priori ventajas ante una eventual reclamación frente a los operadores.

En cualquier caso, lo más recomendable es ponerse de forma inmediata en contacto con la compañía, a ser posible por medio escrito, que puede ir firmado por un abogado para dejar constancia, y solicitar la cancelación del servicio y el reembolso del precio alegando las causas referidas, según procedan. Si la compañía se negase al mismo, habría que recurrir a la vía judicial, la cual debe interpretar el ordenamiento jurídico a favor del consumidor (principio *pro consumatore*), quien en todo caso tendrá derecho a someter el litigio que corresponda en los Juzgados del propio domicilio y no en el del operador turístico.

En Lozano Schindhelm quedamos a su disposición para hacer valer sus derechos en materia de cancelación de viajes.



Unai Mieza

Abogado

Bilbao

T +34 944 25 66 98

u.mieza@schindhelm.com