Recopilación de la Jurisprudencia

SENTENCIA DEL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Séptima)

de 16 de enero de 2025 *

«Procedimiento prejudicial — Transportes aéreos — Reglamento (CE) n.º 261/2004 — Artículo 8, apartado 1, letra a) — Derecho a reembolso del billete de avión en caso de cancelación de un vuelo — Opción entre el reembolso en dinero o mediante bonos de viaje — Artículo 7, apartado 3 — Concepto de "acuerdo firmado por el pasajero" — Creación, por el pasajero, de una cuenta de fidelidad en el sitio web del transportista aéreo»

En el asunto C-642/23,

que tiene por objeto una petición de decisión prejudicial planteada, con arreglo al artículo 267 TFUE, por el Landgericht Düsseldorf (Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Düsseldorf, Alemania), mediante resolución de 16 de octubre de 2023, recibida en el Tribunal de Justicia el 26 de octubre de 2023, en el procedimiento entre

Flightright GmbH

y

Etihad Airways P.J.S.C.,

EL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Séptima),

integrado por el Sr. M. Gavalec (Ponente), Presidente de Sala, y los Sres. Z. Csehi y F. Schalin, Jueces;

Abogada General: Sra. L. Medina;

Secretario: Sr. A. Calot Escobar;

habiendo considerado los escritos obrantes en autos;

consideradas las observaciones presentadas:

– en nombre de Flightright GmbH, por los Sres. M. Michel y R. Weist, Rechtsanwälte;

– en nombre de la Comisión Europea, por el Sr. G. von Rintelen y la Sra. N. Yerrell, en calidad de agentes;

* Lengua de procedimiento: alemán.

vista la decisión adoptada por el Tribunal de Justicia, oída la Abogada General, de que el asunto sea juzgado sin conclusiones;

dicta la siguiente

Sentencia

1 La petición de decisión prejudicial tiene por objeto la interpretación de los artículos 7, apartado 3, y 8, apartado 1, letra a), del Reglamento (CE) n.º 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) n.º 295/91 (DO 2004, L 46, p. 1).

2 Esta petición se ha presentado en el contexto de un litigio entre Flightright GmbH, cesionaria de los derechos de una pasajera (en lo sucesivo, «cedente»), y Etihad Airways P.J.S.C. (en lo sucesivo, «Etihad Airways»), un transportista aéreo, en relación con el reembolso del billete de la cedente, cuyo vuelo fue cancelado.

Marco jurídico

3 Los considerandos 1, 2, 4 y 20 del Reglamento n.º 261/2004 exponen:

«(1) La actuación de la Comunidad [Europea] en el ámbito del transporte aéreo debe tener como objetivo, entre otros, garantizar un elevado nivel de protección de los pasajeros. Además, se deben tomar plenamente en consideración los requisitos de protección de los consumidores en general.

(2) Las denegaciones de embarque y las cancelaciones o los grandes retrasos de los vuelos ocasionan graves trastornos y molestias a los pasajeros.

[…]

(4) La Comunidad debe por ello reforzar las normas mínimas comunes de protección establecidas por [el Reglamento (CEE) n.º 295/91 del Consejo, de 4 de febrero de 1991, por el que se establecen normas comunes relativas a un sistema de compensación por denegación de embarque en el transporte aéreo regular (DO 1991, L 36, p. 5)] con el fin de consolidar los derechos de los pasajeros y, al mismo tiempo, garantizar que los transportistas aéreos desarrollan sus actividades en condiciones armonizadas en un mercado liberalizado.

[…]

(20) Se debe informar exhaustivamente a los pasajeros de los derechos que les asisten en caso de denegación de embarque y cancelación o gran retraso de los vuelos para que así puedan ejercerlos eficazmente.»

4 El artículo 5, apartado 1, del Reglamento n.º 261/2004 dispone:

«En caso de cancelación de un vuelo:

a) el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá asistencia a los pasajeros afectados conforme al artículo 8 […]

[…]».

5 El artículo 7 de dicho Reglamento, que lleva por título «Derecho a compensación», dispone, en sus apartados 1 y 3:

«1. Cuando se haga referencia al presente artículo, los pasajeros recibirán una compensación […]

[…]

3. La compensación a que hace referencia el apartado 1 se abonará en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.»

6 El artículo 8 del referido Reglamento, que lleva por título «Derecho al reembolso o a un transporte alternativo», establece lo siguiente en su apartado 1:

«Cuando se haga referencia a este artículo, se ofrecerán a los pasajeros las opciones siguientes:

a) — el reembolso en siete días, según las modalidades del apartado 3 del artículo 7, del coste íntegro del billete en el precio al que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero […]

[…]».

Litigio principal y cuestiones prejudiciales

7 La cedente disponía de una reserva confirmada para un vuelo que debía operar Etihad Airways el 7 de septiembre de 2020, con salida desde Düsseldorf (Alemania) y con destino a Brisbane (Australia), con una conexión en Abu Dabi (Emiratos Árabes Unidos). La reserva se refería a un billete denominado de vuelta «abierta», es decir, que no se había fijado la fecha del vuelo de regreso. El precio total pagado por el vuelo de ida y vuelta ascendía a 1 189 euros por pasajero. La cedente abonó dicha cantidad a un operador turístico.

8 Sin embargo, el vuelo entre Düsseldorf y Abu Dabi fue cancelado. Habida cuenta de que el operador turístico quebró en julio de 2020 sin haber reembolsado el billete, el padre de la cedente se dirigió, en nombre de esta, a Etihad Airways. Este transportista aéreo propuso proceder a una modificación formal de la reserva, lo que el padre de la cedente aceptó.

9 Durante una nueva conversación telefónica con un agente del servicio de asistencia de Etihad Airways, el padre de la cedente obtuvo la confirmación de que se abonarían a la cedente y al pasajero que debería haberla acompañado, en primer lugar, «millas» que debían utilizarse en un

vuelo operado por Etihad Airways, de un valor correspondiente al del pago efectuado por la compra de su billete y cuyo período de validez sería de dos años; en segundo lugar, «millas» adicionales por valor de 400 dólares estadounidenses (aproximadamente 380 euros), y, en tercer lugar, 5 000 «millas» «Etihad Guest» complementarias. Para ello, cada uno de los pasajeros debía crear una cuenta de fidelidad en el sitio web de Etihad Airways, lo que se hizo.

10 Si bien el pasajero que debería haber acompañado a la cedente obtuvo en su cuenta las «millas» prometidas, no fue así en el caso de esta última.

11 Mediante escrito de 16 de marzo de 2021, Flightright informó a Etihad Airways de que ejercía, en nombre del padre de la cedente y del pasajero que debía haberla acompañado, el derecho de opción que confería a estos el artículo 8, apartado 1, letra a), del Reglamento n.º 261/2004 y reclamó el reembolso íntegro del billete, en un plazo de siete días, por todas las partes del viaje no efectuadas.

12 Mediante escrito de 13 de agosto de 2021, la cedente indicó «a todos los efectos pertinentes» que «[deseaba] el reembolso con arreglo al artículo 8, apartado 1, letra a), primer guion, del Reglamento n.º 261/2004» y que cedía «de nuevo [sus] derechos de reembolso a [Flightright]».

13 La demanda presentada por Flightright, por la que esta solicitaba el reembolso del coste íntegro del billete, fue desestimada en primera instancia por el Amtsgericht Düsseldorf (Tribunal de lo Civil y Penal de Düsseldorf, Alemania) por la razón de que Flightright podía reclamar, a lo sumo, una indemnización por los gastos del vuelo de ida, indemnización que no había cuantificado, ni siquiera después de haber sido requerida para ello por dicho órgano jurisdiccional.

14 Flightright interpuso recurso de apelación contra la referida sentencia ante el Landgericht Düsseldorf (Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Düsseldorf, Alemania), que es el órgano jurisdiccional remitente, y solicitó a este último que condenara a Etihad Airways al pago de la cantidad de 1 189 euros, más los intereses devengados desde el 24 de marzo de 2021.

15 El órgano jurisdiccional remitente alberga dudas de dos tipos. Por una parte, se pregunta si el artículo 8, apartado 1, letra a), del Reglamento n.º 261/2004, en relación con el artículo 7, apartado 3, de dicho Reglamento, debe interpretarse en el sentido de que, al aceptar un reembolso mediante «millas» y abrir una cuenta de fidelidad en el sitio web de Etihad Airways, en la que debían abonarse esas «millas», la cedente dio su «acuerdo firmado», en el sentido del referido artículo 7, apartado 3, respecto de este modo de reembolso, pese a no haber confirmado mediante su firma manuscrita su consentimiento en este sentido.

16 Por otra parte, en caso de respuesta afirmativa, dicho órgano jurisdiccional se pregunta si la cedente puede revocar la opción que ha ejercitado a favor de un reembolso mediante «millas» y reclamar de nuevo el reembolso del billete en forma de una suma de dinero cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no abona «millas» algunas en su cuenta de fidelidad, a pesar del acuerdo celebrado en este sentido.

17 En estas circunstancias, el Landgericht Düsseldorf (Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Düsseldorf) decidió suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia las cuestiones prejudiciales siguientes:

«1) ¿Debe interpretarse el artículo 8, apartado 1, letra a), [del Reglamento n.º 261/2004,] en relación con el artículo 7, apartado 3, [de dicho Reglamento], en el sentido de que existe un acuerdo válido firmado por el pasajero para el reembolso del coste del billete mediante bonos de viaje o abonos si el propio pasajero ha creado una cuenta electrónica de cliente a través de la página web de la compañía aérea a la que deben transferirse los bonos de viaje o los abonos, sin que haya confirmado mediante su firma manuscrita su consentimiento respecto de este tipo de reembolso?

2) En caso de respuesta afirmativa a la primera cuestión prejudicial, ¿puede el pasajero revocar el consentimiento prestado válidamente para obtener el reembolso del coste del billete mediante bonos de viaje o abonos y exigir de nuevo el pago en metálico cuando la compañía aérea no haya abonado posteriormente los bonos de viaje o los abonos prometidos en la cuenta del cliente?»

Sobre las cuestiones prejudiciales

Primera cuestión prejudicial

18 Mediante su primera cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente pregunta, en esencia, si el artículo 8, apartado 1, letra a), del Reglamento n.º 261/2004, en relación con el artículo 7, apartado 3, de dicho Reglamento, debe interpretarse en el sentido de que, en caso de cancelación de un vuelo por el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, se considera que el pasajero ha dado su «acuerdo firmado» para el reembolso del billete mediante bonos de viaje si ha creado, en el sitio web de ese transportista aéreo, una cuenta de fidelidad a la que deben transferirse esos bonos, sin haber confirmado mediante firma manuscrita su consentimiento respecto de este modo de reembolso.

19 En virtud del artículo 8, apartado 1, letra a), del Reglamento n.º 261/2004, en relación con el artículo 5, apartado 1, letra a), del mismo Reglamento, en caso de cancelación de su vuelo, el pasajero dispone de un derecho al reembolso en siete días, según las modalidades previstas en el artículo 7, apartado 3, de dicho Reglamento, del coste íntegro del billete en el precio al que se compró.

20 Esta última disposición establece que el reembolso se abonará en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.

21 Del artículo 7, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004, en relación con su artículo 8, apartado 1, letra a), se desprende que, mediante estas disposiciones, el legislador de la Unión reguló las modalidades de reembolso del billete en caso de cancelación del vuelo. A este respecto, la estructura del artículo 7, apartado 3, de dicho Reglamento indica que el reembolso del billete se efectuará, principalmente, en forma de una suma de dinero. En cambio, el reembolso mediante bonos de viaje se presenta como una modalidad subsidiaria de reembolso, puesto que está supeditado al requisito adicional de un «acuerdo firmado por el pasajero» (sentencia de 21 de marzo de 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, apartado 20).

22 Si bien el Reglamento n.º 261/2004 no define el concepto de «acuerdo firmado por el pasajero» contemplado en su artículo 7, apartado 3, el Tribunal de Justicia ha declarado, no obstante, que, a la luz del objetivo que persigue dicho Reglamento de garantizar un elevado nivel de protección de los pasajeros y del deber de información que incumbe al transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo, tal como se desprenden, en esencia, de los considerandos 1, 2, 4 y 20 del referido Reglamento, este concepto presupone, por una parte, que el pasajero afectado haya podido tomar una decisión eficaz e informada y, por tanto, dar su consentimiento libre y con conocimiento de causa al reembolso de su billete mediante un bono de viaje en vez de en forma de una suma de dinero (véase, en este sentido, la sentencia de 21 de marzo de 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, apartados 21 y 26 a 29).

23 Por otra parte, en lo que atañe a la forma del acuerdo del pasajero, el Tribunal de Justicia ha señalado que, siempre que dicho pasajero haya recibido información clara y completa, su «acuerdo firmado», en el sentido del artículo 7, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004, puede cubrir, en particular, su aceptación expresa, definitiva y unívoca del reembolso del billete mediante un bono de viaje, a través del envío de un formulario cumplimentado por el pasajero en el sitio web del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo sin que dicho formulario contenga la firma manuscrita o digitalizada del pasajero (véase, en este sentido, la sentencia de 21 de marzo de 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, apartado 34).

24 Así pues, el Tribunal de Justicia ha declarado que, en caso de cancelación de un vuelo por el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, se considera que existió el «acuerdo firmado» por el pasajero para el reembolso del billete mediante un bono de viaje cuando este cumplimentó un formulario en línea en el sitio web de dicho transportista aéreo, mediante el cual eligió esta modalidad de reembolso, con exclusión del reembolso en forma de una suma de dinero, siempre que ese pasajero haya podido elegir debidamente y con conocimiento de causa el reembolso mediante un bono de viaje en lugar del reembolso en dinero y que, por consiguiente, haya podido dar su consentimiento libre e informado, lo que implica que dicho transportista aéreo haya facilitado, de manera leal, a ese pasajero, información clara y completa sobre las distintas modalidades de reembolso que están a su disposición (sentencia de 21 de marzo de 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, apartado 37).

25 Por consiguiente, el concepto de «acuerdo firmado por el pasajero», en el sentido del artículo 7, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004, no puede interpretarse de manera restrictiva en el sentido de que impone un requisito formal, como la firma manuscrita del pasajero, para que este pueda manifestar válidamente su aceptación expresa, definitiva e inequívoca del reembolso de su billete mediante un bono de viaje.

26 En el caso de autos, el órgano jurisdiccional remitente se pregunta si la creación por el pasajero de una cuenta de fidelidad en el sitio web de Etihad Airways, con el fin de que se le abonen en esa cuenta las «millas» que dicha compañía se había comprometido a concederle, basta para considerar que existe tal aceptación expresa, definitiva e inequívoca por parte del pasajero del reembolso de su billete en esa forma.

27 Pues bien, la mera circunstancia de haber creado la referida cuenta de fidelidad en el sitio web del transportista aéreo no puede considerarse suficiente, como tal, para estimar que un pasajero ha emitido una aceptación expresa, definitiva e inequívoca, ya que esta creación puede ser meramente indicativa de la voluntad de un consumidor de participar, de manera general, en el programa de fidelidad de un transportista aéreo, extremo que corresponde comprobar al órgano jurisdiccional remitente.

28 Habida cuenta de las consideraciones anteriores, procede responder a la primera cuestión prejudicial que el artículo 8, apartado 1, letra a), del Reglamento n.º 261/2004, en relación con el artículo 7, apartado 3, del referido Reglamento, debe interpretarse en el sentido de que, en caso de cancelación de un vuelo por el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, no se considerará que el pasajero ha dado su «acuerdo firmado» para el reembolso del billete mediante bonos de viaje si ha creado, en el sitio web de dicho transportista, una cuenta de fidelidad a la que debían transferirse esos bonos, sin haber confirmado, mediante su aceptación expresa, definitiva e inequívoca, su consentimiento respecto de este modo de reembolso.

Segunda cuestión prejudicial

29 Habida cuenta de la respuesta dada a la primera cuestión prejudicial, no resulta necesario responder a la segunda.

Costas

30 Dado que el procedimiento tiene, para las partes del litigio principal, el carácter de un incidente promovido ante el órgano jurisdiccional remitente, corresponde a este resolver sobre las costas. Los gastos efectuados por quienes, no siendo partes del litigio principal, han presentado observaciones ante el Tribunal de Justicia no pueden ser objeto de reembolso.

En virtud de todo lo expuesto, el Tribunal de Justicia (Sala Séptima) declara:

El artículo 8, apartado 1, letra a), del Reglamento (CE) n.º 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) n.º 295/91, en relación con el artículo 7, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004,

debe interpretarse en el sentido de que,

en caso de cancelación de un vuelo por el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, no se considerará que el pasajero ha dado su «acuerdo firmado» para el reembolso del billete mediante bonos de viaje si ha creado, en el sitio web de dicho transportista, una cuenta de fidelidad a la que debían transferirse esos bonos, sin haber confirmado, mediante su aceptación expresa, definitiva e inequívoca, su consentimiento respecto de este modo de reembolso.

Firmas