Recopilación de la Jurisprudencia

SENTENCIA DEL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Tercera)

de 21 de marzo de 2024*

«Procedimiento prejudicial — Transportes aéreos — Reglamento (CE) n.º 261/2004 — Artículo 7, apartado 3 — Artículo 8, apartado 1, letra a) — Derecho a reembolso del billete de avión en caso de cancelación de un vuelo — Reembolso en forma de bonos de viaje — Concepto de "previo acuerdo firmado por el pasajero" — Procedimiento de reembolso a través de un formulario disponible en el sitio web del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo»

En el asunto C-76/23,

que tiene por objeto una petición de decisión prejudicial planteada, con arreglo al artículo 267 TFUE, por el Landgericht Frankfurt am Main (Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Fráncfort del Meno, Alemania), mediante resolución de 2 de enero de 2023, recibida en el Tribunal de Justicia el 13 de febrero de 2023, en el procedimiento entre

Cobult UG

y

TAP Air Portugal SA,

EL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Tercera),

integrado por la Sra. K. Jürimäe, Presidenta de Sala, el Sr. K. Lenaerts, Presidente del Tribunal de Justicia, en funciones de Juez de la Sala Tercera, y los Sres. N. Piçarra, N. Jääskinen y M. Gavalec (Ponente), Jueces;

Abogado General: Sr. G. Pitruzzella;

Secretario: Sr. A. Calot Escobar;

habiendo considerado los escritos obrantes en autos;

consideradas las observaciones presentadas:

– en nombre del Gobierno francés, por los Sres. J.-L. Carré y B. Herbaut y por la Sra. B. Travard, en calidad de agentes;

– en nombre de la Comisión Europea, por los Sres. G. Braun, G. von Rintelen y G. Wilms y por la Sra. N. Yerrell, en calidad de agentes;

* Lengua de procedimiento: alemán.

vista la decisión adoptada por el Tribunal de Justicia, oído el Abogado 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 Cobult UG, cesionaria de los derechos de un pasajero, y TAP Air Portugal SA, un transportista aéreo, en relación con el reembolso del billete de ese pasajero 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 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 dicho Reglamento 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, letras a) y c), de este Reglamento establece:

«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, y

[…]

c) los pasajeros afectados tendrán derecho a una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo conforme al artículo 7 […]».

5 El artículo 7 de este 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 mismo Reglamento, que lleva por título «Derecho al reembolso o a un transporte alternativo», establece lo siguiente en su apartado 1, letra a):

«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 Un pasajero reservó con TAP Air Portugal, por el precio de 1 447,02 euros, un vuelo con conexión directa programado para el 1 de julio de 2020 con salida desde Fortaleza (Brasil) y con destino a Fráncfort del Meno (Alemania) vía Lisboa (Portugal), que fue cancelado por ese transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.

8 Desde el 19 de mayo de 2020, el referido transportista aéreo pone a disposición de los pasajeros, en la página de inicio de su sitio web, un procedimiento para presentar las solicitudes de reembolso, en particular, en relación con los vuelos que ha cancelado. De este modo, los pasajeros pueden optar entre un reembolso inmediato en forma de bonos de viaje cumplimentando un formulario en línea y un reembolso en forma distinta, por ejemplo, una suma de dinero, siempre que contacten previamente con su servicio de atención al cliente, para que este último compruebe los hechos.

9 Las condiciones de reembolso, únicamente disponibles en lengua inglesa, que el pasajero debe aceptar después de haber facilitado la información requerida (número del billete, apellido, dirección de correo electrónico y número de teléfono), precisan que, en caso de optar por el reembolso en forma de un bono de viaje, se excluye el reembolso del billete en dinero.

10 Pues bien, según TAP Air Portugal, el pasajero afectado solicitó, el 4 de junio de 2020, el reembolso mediante un bono de viaje que recibió por correo electrónico por un importe de 1 737,52 euros, correspondiente al precio del billete inicial, más un recargo.

11 El 30 de julio de 2020, dicho pasajero cedió sus derechos frente a TAP Air Portugal a Cobult, que ese mismo día solicitó al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo que, en el plazo de catorce días, reembolsara en dinero el precio del vuelo cancelado.

12 Ante la negativa de TAP Air Portugal a proceder al reembolso solicitado, Cobult presentó una demanda ante el órgano jurisdiccional de primera instancia competente, que desestimó su demanda por considerar que los derechos del pasajero cedente se habían extinguido con el reembolso en forma de bono de viaje.

13 Cobult interpuso recurso de apelación contra esa sentencia ante el Landgericht Frankfurt am Main (Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Fráncfort del Meno, Alemania), que es el órgano jurisdiccional remitente.

14 Dicho órgano jurisdiccional alberga dudas en cuanto a la interpretación del artículo 7, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004, en virtud del cual el billete solo puede reembolsarse en forma de un bono de viaje «previo acuerdo firmado por el pasajero». Más concretamente, se pregunta sobre el alcance del concepto de «previo acuerdo firmado por el pasajero» («mit schriftlichem Einverständnis» en la versión en lengua alemana de dicho Reglamento) para apreciar si las modalidades de reembolso impuestas por TAP Air Portugal a través de su sitio web son conformes con esa disposición. A este respecto, el referido órgano jurisdiccional expone que, planteado de una manera, podría considerarse que la exigencia de un previo acuerdo firmado por el pasajero constituye un requisito de forma adicional que tiene por objeto proteger al pasajero frente a una elección precipitada e irreflexiva de un bono de viaje; modalidad de reembolso que el legislador de la Unión consideró menos favorable para ese pasajero. En estas circunstancias, el artículo 7, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004 se opone, en opinión del órgano jurisdiccional remitente, a un procedimiento de reembolso del billete en forma de un bono de viaje como el realizado por TAP Air Portugal.

15 Planteado de otra manera, el hecho de exigir un previo acuerdo firmado por el pasajero, en forma de acuerdo transmitido por correo postal o por vía electrónica, puede alargar los plazos de reembolso aumentando al mismo tiempo la carga derivada de la gestión administrativa de dichos reembolsos para los transportistas aéreos. Por consiguiente, según el órgano jurisdiccional remitente, puede considerarse que un procedimiento de reembolso en línea, compuesto de varias etapas, como el controvertido en el litigio principal, cumple los requisitos del artículo 7, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004.

16 En tales circunstancias, el Landgericht Frankfurt am Main (Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Fráncfort del Meno) decidió suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia la siguiente cuestión prejudicial:

«¿Debe interpretarse el artículo 7, apartado 3, del [Reglamento n.º 261/2004], en el sentido de que existe un previo acuerdo firmado por el pasajero para el reembolso del coste del billete con arreglo al artículo 8, apartado 1, letra a), primer guion [de ese Reglamento], en forma de un bono de viaje si el pasajero elige dicho bono, con exclusión del reembolso posterior del coste del billete en dinero, en el sitio web del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo y lo recibe por correo electrónico, mientras que el reembolso del coste del billete en dinero solo es posible previo contacto con el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo?»

Sobre la cuestión prejudicial

17 Mediante su cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente pregunta, en esencia, si el artículo 7, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004, en relación con el artículo 8, apartado 1, letra a), 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 existió el «previo acuerdo firmado» por el pasajero para el reembolso del billete en forma de 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, mientras que esta última modalidad de reembolso se encontraba supeditada a un procedimiento que incluía etapas adicionales que debían tramitarse con el servicio de atención al cliente del referido transportista aéreo.

18 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), de ese Reglamento, el pasajero dispone, en caso de cancelación de un vuelo, de un derecho al reembolso del billete en siete días, según las modalidades previstas en el artículo 7, apartado 3, de dicho Reglamento, por el precio al que se compró.

19 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.

20 Del artículo 7, apartado 3, en relación con el artículo 8, apartado 1, letra a), del Reglamento n.º 261/2004, 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 en forma de bonos de viaje se presenta como una modalidad subsidiaria de reembolso, puesto que está supeditado al requisito adicional de un «previo acuerdo firmado por el pasajero».

21 El Reglamento n.º 261/2004 no define qué debe entenderse por «previo acuerdo firmado por el pasajero».

22 A este respecto, por una parte, procede observar que el concepto de «acuerdo» se entiende, según su sentido habitual, como un consentimiento libre e informado. En el contexto del artículo 7, apartado 3, de dicho Reglamento, este concepto requiere, por tanto, el consentimiento libre e informado del pasajero dirigido a obtener el reembolso de su billete en forma de un bono de viaje.

23 Por otra parte, en la medida en que el artículo 7, apartado 3, del referido Reglamento requiere un acuerdo «firmado» del pasajero, es preciso constatar que existe una divergencia entre las diferentes versiones lingüísticas de esta disposición.

24 En efecto, si bien el requisito de un «accord signé du passager», como consta en la versión en lengua francesa de esa disposición, se encuentra con el correspondiente significado en las lenguas búlgara («с подписано съгласие на пътника»), española («previo acuerdo firmado por el pasajero»), checa («v případě dohody podepsané cestujícím»), griega («εφόσον συμφωνήσει ενυπογράφως ο επιβάτης»), inglesa («with the signed agreement of the passenger»), italiana («previo accordo firmato dal passeggero»), letona («saņemot pasažiera parakstītu piekrišanu»), lituana («keleiviui savo parašu patvirtinus, kad jis su tuo sutinka»), maltesa («bil-ftehim iffirmat tal-passiġġier») y finesa («matkustajan allekirjoitetulla suostumuksella»), de las versiones de tal

disposición en lengua danesa («med passagerens skriftlige billigelse»), alemana («mit schriftlichem Einverständnis des Fluggasts»), estona («kirjalikul kokkuleppel reisijaga»), croata («uz pisanu suglasnost putnika»), húngara («az utas írásos beleegyezése esetén»), neerlandesa («met de schriftelijke toestemming van de passagier»), polaca («za pisemną zgodą pasażera»), portuguesa («com o acordo escrito do passageiro»), rumana («cu acordul scris al pasagerului»), eslovaca («s písomným súhlasom cestujúceho»), eslovena («s pisnim soglasjem potnika») y sueca («med passagerarens skriftliga samtycke») se desprende que, en virtud de esa misma disposición, el reembolso en forma de bonos de viaje no se supedita al acuerdo firmado, sino al «acuerdo escrito del pasajero».

25 Pues bien, según reiterada jurisprudencia, la formulación utilizada en una de las versiones lingüísticas de una disposición del Derecho de la Unión no puede constituir la única base para la interpretación de dicha disposición ni se le puede reconocer carácter prioritario frente a otras versiones lingüísticas. Las disposiciones de Derecho de la Unión deben, en efecto, ser interpretadas y aplicadas de modo uniforme, a la luz de las versiones en todas las lenguas de la Unión. En caso de divergencia entre versiones lingüísticas de una disposición del Derecho de la Unión, la disposición de que se trate debe interpretarse en función de la estructura general y de la finalidad de la normativa en que se integra (véase, en este sentido, el auto de 2 de diciembre de 2022, Compania Națională de Transporturi Aeriene Tarom, C-229/22, EU:C:2022:978, apartado 21 y jurisprudencia citada).

26 A este respecto, resulta, por una parte, de los considerandos 1, 2 y 4 del Reglamento n.º 261/2004 que este tiene por objeto garantizar un elevado nivel de protección de los pasajeros y consumidores, consolidando sus derechos en diversas situaciones que les ocasionan graves trastornos y molestias y reparando esos derechos de forma estandarizada e inmediata (véase, en este sentido, la sentencia de 22 de abril de 2021, Austrian Airlines, C-826/19, EU:C:2021:318, apartado 26).

27 Por otra parte, del considerando 20 del citado Reglamento resulta que a los pasajeros cuyo vuelo haya sido cancelado se les debe informar exhaustivamente de los derechos que les asisten, para que así puedan ejercerlos eficazmente.

28 En este sentido, el Tribunal de Justicia ha declarado, refiriéndose al considerando 20 del Reglamento n.º 261/2004, que el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo debe aportar a los pasajeros la información necesaria que les permita elegir debidamente y con conocimiento de causa por cuanto se refiere al ejercicio del derecho a asistencia previsto en el artículo 8, apartado 1, de dicho Reglamento, sin que la posibilidad de disfrutar de ese derecho al reembolso exija del pasajero una contribución activa (véase, en este sentido, la sentencia de 29 de julio de 2019, Rusu, C-354/18, EU:C:2019:637, apartados 50 a 55).

29 En este contexto, a la luz del objetivo de garantizar un elevado nivel de protección de los pasajeros aéreos y del deber de información que incumbe al transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo, procede considerar que el concepto de «previo acuerdo firmado por el pasajero», tal como se establece en el artículo 7, apartado 3, de dicho Reglamento, presupone, en primer lugar, que ese pasajero haya podido elegir debidamente y con conocimiento de causa el reembolso de su billete en forma de un bono de viaje en vez de en forma de una suma de dinero y que, por consiguiente, haya podido dar su consentimiento libre e informado.

30 A tal fin, incumbe a dicho transportista aéreo aportar, de manera leal, al pasajero cuyo vuelo ha sido cancelado información clara y completa sobre las distintas modalidades de reembolso de su billete de las que dispone en virtud del artículo 7, apartado 3, del citado Reglamento.

31 Por el contrario, a falta de tal información, no cabe considerar que el pasajero tenga la posibilidad de elegir debidamente y con conocimiento de causa el reembolso en forma de un bono de viaje y, por consiguiente, de dar su consentimiento libre e informado.

32 Así pues, no puede entenderse que existe el «previo acuerdo» de un pasajero, en el sentido del artículo 7, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004, cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo presenta, en particular, en su sitio web, información sobre las modalidades de reembolso del billete de modo ambiguo o parcial o en una lengua que no puede esperarse razonablemente que el pasajero domine, o incluso de manera desleal, en especial supeditando el reembolso de dicho billete en forma de una suma de dinero a un procedimiento que incluye etapas adicionales al del reembolso en forma de un bono de viaje.

33 Esta conclusión se impone con mayor motivo si se tiene en cuenta que añadir tales etapas adicionales puede dificultar el reembolso en forma de una suma de dinero e invertir así la relación entre las dos modalidades de reembolso que el legislador de la Unión ha establecido, como se desprende del apartado 20 de la presente sentencia, en contradicción con el objetivo consistente en garantizar un elevado nivel de protección de los pasajeros aéreos perseguido por el Reglamento n.º 261/2004.

34 En segundo lugar, por lo que atañe a la forma del acuerdo del pasajero, debe indicarse también que, siempre que dicho pasajero haya recibido información clara y completa, su «previo acuerdo firmado», en el sentido del artículo 7, apartado 3, de dicho Reglamento, puede, como se desprende, en esencia, de las observaciones del Gobierno francés, cubrir, en particular, su aceptación expresa, definitiva y unívoca del reembolso del billete en forma de un bono de viaje, mediante el 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.

35 Esta interpretación del artículo 7, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004 respeta el equilibrio entre los intereses de los pasajeros aéreos y de los transportistas aéreos encargados de efectuar un vuelo que el legislador de la Unión pretendía alcanzar mediante la adopción del Reglamento n.º 261/2004 (véanse, en este sentido, las sentencias de 19 de noviembre de 2009, Sturgeon y otros, C-402/07 y C-432/07, EU:C:2009:716, apartado 67, y de 23 de octubre de 2012, Nelson y otros, C-581/10 y C-629/10, EU:C:2012:657, apartado 39).

36 En efecto, no solo parece excesivo, sino también inapropiado excluir que el «previo acuerdo firmado por el pasajero» para el reembolso del billete en forma de un bono de viaje pueda adoptar la forma de un formulario que el pasajero deba cumplimentar en el sitio web del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, ya que tal exclusión aumentaría la carga vinculada a la gestión administrativa de los reembolsos para ese transportista aéreo y podría retrasar el proceso de reembolso para el pasajero, lo que, en última instancia, podría resultar contrario a los intereses de este.

37 A la luz de las consideraciones anteriores, procede responder a la cuestión prejudicial planteada que el artículo 7, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004, en relación con el artículo 8, apartado 1, letra a), de dicho Reglamento y a la luz del considerando 20 de este, 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 existió el «previo acuerdo firmado» por el pasajero para el reembolso del billete en forma de un bono de viaje cuando este cumplimentó un formulario en línea en el sitio de 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 en forma de 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 dicho pasajero, información clara y completa sobre las distintas modalidades de reembolso que están a su disposición.

Costas

38 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 tercera) declara:

El artículo 7, apartado 3, 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 8, apartado 1, letra a), de dicho Reglamento y a la luz del considerando 20 de este,

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 existió el «previo acuerdo firmado» por el pasajero para el reembolso del billete en forma de un bono de viaje cuando este cumplimentó un formulario en línea en el sitio de 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 en forma de 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 dicho pasajero, información clara y completa sobre las distintas modalidades de reembolso que están a su disposición.

Firmas