

**Pregunta con solicitud de respuesta escrita E-005770/2020
a la Comisión**

Artículo 138 del Reglamento interno
Izaskun Bilbao Barandica (Renew)

Asunto: Condiciones para usar bonos de reembolso para vuelos anulados a causa de la COVID-19

Las compañías aéreas están obligadas a devolver a sus clientes el importe de los billetes anulados por causa de la COVID-19. Algunas compañías ofrecieron bonos para su uso en nuevos vuelos sin avisar de que iban a estar sometidos a condiciones como: el fraccionamiento del coste del billete en bonos de cincuenta euros y la imposibilidad de utilizar más de uno para reservar un nuevo vuelo; la combinación de esta práctica con plazos de caducidad que dificultan utilizar los bonos así fraccionados; la restricción de no poder reservar vuelos para personas distintas a las que figuraban en la reserva inicial; plazos de entrega de estos bonos superiores a los cinco meses, o la imposición de tener que realizar las reservas que se pagan con estos bonos por vía telefónica en vez de en la página web de la compañía, obligando al cliente a utilizar procesos de compra complejos y a recuperar información de vuelos anulados hace meses.

1. ¿Conoce la Comisión la existencia de estas prácticas?
2. ¿Considera que se ajustan a la normativa comunitaria, especialmente cuando no se advirtió a los pasajeros de las condiciones de uso de estos bonos?
3. ¿Pierden los pasajeros sus derechos al renunciar al reembolso y aceptar estos bonos?

ES

E-005770/2020

Respuesta de la Sra. V. lean
en nombre de la Comisión Europea
(28.1.2021)

El Reglamento (CE) n.º 261/2004 sobre los derechos de los pasajeros aéreos obliga a las compañías aéreas que cancelen vuelos a reembolsar a los pasajeros en un plazo de siete días el coste íntegro del billete o, previo acuerdo firmado por el pasajero, expedir un bono por el mismo importe.

El derecho de los pasajeros a recibir el reembolso en efectivo fue confirmado por la Recomendación de la Comisión de 13 de mayo de 2020¹ por la que se establecen características comunes para estos bonos que deben seguir los Estados miembros y el sector, en particular que los bonos deben reembolsarse si no se utilizan a más tardar doce meses después de su expedición y que deben ser transferibles.

Las condiciones en las que las compañías aéreas emiten los bonos están sujetas a la Directiva 93/13/CEE sobre las cláusulas abusivas en los contratos². Además, la Directiva 2005/29/CE, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas³, protege a los consumidores contra la información engañosa, también mediante omisión de información sustancial. La cuestión de si una cláusula contractual específica o una práctica comercial debe considerarse abusiva ha de ser evaluada

¹ 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; DO L 151 de 14.5.2020, p. 10.

² Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores (DO L 95 de 21.4.1993, p. 29).

³ Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 149 de 11.6.2005, p. 22).

caso por caso por las autoridades o los tribunales nacionales encargados de velar por la aplicación de la legislación.

En el marco del Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores⁴, la Comisión mantiene contactos regulares con los organismos nacionales encargados de la aplicación de los derechos de los pasajeros y de la cooperación en materia de protección de los consumidores para abordar las supuestas prácticas ilícitas de las compañías aéreas, incluidos la información errónea, la imposición de bonos y los retrasos en los reembolsos.

⁴ Reglamento (UE) 2017/2394 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2017, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales responsables de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 (DO L 345 de 27.12.2017, p. 1).