



## **Cancelación de vuelo por parte del pasajero COVID-19**

Con la actual pandemia y en aplicación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, *por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19* y sus consecutivas actualizaciones, se están creando nuevas situaciones no previstas anteriormente que afectan directamente al consumidor.

Para explicar una de estas nuevas situaciones, a modo práctico e ilustrativo situaré al lector en una conversación entre dos personas. Exponiendo en las respuestas, la visión jurídica en defensa de todos aquellos consumidores que, ante la imposibilidad de realización del viaje, han intentado hacer valer su derecho de cancelación unilateral ante la aerolínea sin éxito.

### **¿Ficción o Realidad?**

Un compañero escuchó conversar a dos vecinas tratando el siguiente tema;

Una de ellas y su familia tenía comprados unos billetes para un viaje de ocio a Ibiza, coincidiendo los días del viaje con el Estado de Alarma decretado por el Estado. El problema se plantea cuando ella había intentado cancelar los billetes, sin éxito, ni tras varias llamadas con distintas voces, ni en el “aperturista” servicio de reclamaciones online.

La respuesta que esgrimen algunas compañías aerolíneas para eximirse del reembolso del billete, se basa en considerar que la cancelación por parte del pasajero ante una imposibilidad de viajar no se considera como causa suficiente para que nazca el derecho de reembolso.

Así, la conversación entre ambas tomó la siguiente dirección;

**- Carmen:**

***“Loli! ¿Pero como voy a ir al aeropuerto si voy con la familia entera, y en el coche solo puede ir uno?”***

**- Loli:**

***“Carmen, enfrentamos el hecho de que el vigente Real Decreto 463/2020, supone una limitación de la movilidad a una sola persona, permitiéndose únicamente: una enumeración de profesiones, reaprovisionamiento de alimentos, consulta en servicios sanitarios o retornos a domicilios familiares, EN NINGÚN CASO, con un fin LUDICO.***

***Por lo que el hecho de salir a la calle con las intenciones de ir al aeropuerto para coger ese vuelo es algo IMPOSIBLE de realizar y está sujeto a sanción por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.”***

**- Carmen:**

***“Loli! ¿Pero como es posible que el trayecto en vuelo sea seguro para mí, mis niños, y el resto de los pasajeros? ¿no supone un peligro inminente de contagio el viajar en un avión de 60 o más pasajeros sin espacio suficiente para cumplir con la distancia mínima exigida por el Estado?”***

**- Loli:**

*“De acuerdo con los procedimientos de actuación facilitados por el Ministerio de Sanidad, jerárquicamente competente para ello, durante el manejo de pacientes posibles, probables o confirmados se deben incluir las precauciones estándar, precauciones de contacto y precauciones de transmisión por gotas.*

*Es reconocida la insuficiencia de una prueba de temperatura corporal, al no ser apta la misma para identificar con sus resultados, a un paciente posible, probable o confirmado. De tal manera, que es IMPOSIBLE que exista un protocolo de actuación por parte de la compañía, adecuado y suficiente, para el aseguramiento de las condiciones sanitarias exigibles por los organismos competentes, eliminando cualquier riesgo de contagio con respecto a tu familia, tripulación o el resto de los pasajeros.”*

**-Carmen:**

***“¿Pero y qué hago yo en Ibiza, si todo está cerrado? ¿Dónde podemos hospedarnos yo y mi familia si los hoteles están cerrados, restaurantes, tiendas, etc? Y más aun, cuando se ha cancelado el vuelo de vuelta con otra compañía, y además he visto en las noticias que si voy para allá tengo que pasar 14 días de cuarentena, ¿Cómo afronto esta situación?”***

**-Loli:**

*“Y ¿Cómo lo ibas a saber? era totalmente IMPREVISIBLE saber que esto iba a suceder y las consecuencias en nuestra rutina diaria que se derivarían. Adicionado al hecho de que esto no es un viaje de retorno al domicilio familiar, entendido como residencia privada. Y que si efectivamente lo realizas debes de permanecer 14 días de cuarentena, sin hotel al que acudir ni vivienda alternativa.*

*La pregunta a tu respuesta es sencilla y basada en una lógica aplastante, es decir, INEVITABILIDAD e IMPOSIBILIDAD manifiesta de viajar en estas condiciones.”*

# **BUFETE CABELLO ABOGADOS & CONSULTING**

**Carmen:**

*“¿Pero es que cuando hablo con la compañía, me dicen que es una cancelación voluntaria, y que por eso no tienen obligación de reembolso?”*

**Loli:**

*“Es la baza con la que cuentan las compañías, no tienen previstos como casos de reembolso las situaciones en las que el propio pasajero sea el que decide cancelar el contrato de transporte (billetes) de una manera unilateral. Pero no hay que olvidar que esa unilateralidad de cancelar los billetes, NO ES VOLUNTARIA, sino forzada por el cumplimiento de unas reglas y normas prevalecientes en un estado de alarma.”*

**-Carmen:**

*“¿Pero por qué a mi?”*

**-Loli:**

*“Carmen, NO es solo tu compañía! Cada compañía esta llevando a cabo diferentes políticas respecto a las penalizaciones sobre cambio de billetes y reembolso. Esta situación a pesar de su atipicidad en su naturaleza está causando grandes quebraderos de cabeza a mucha gente.*

*Hay algunas aerolíneas que solo eliminan esas penalizaciones, otras han flexibilizado sus políticas de cambio de billetes con total libertad si han sido comprados antes del 30 de marzo. Por otro lado, otras imponen la obligación al pasajero de pagar esas penalizaciones a costa de perder el billete de no ser abonadas ó pérdidas de billete en caso de no tomar el vuelo.”*

**-Carmen:**

*“Pero entonces, ¿Qué puedo hacer?”*

**-Loli:**

*“Se ha de defender la idea de que nos encontramos ante una causa de FUERZA MAYOR, y por lo tanto no atribuible al consumidor las consecuencias de la cancelación del vuelo.”*

**Respondiendo a la pregunta del inicio ¿Realidad o ficción?**

Se ha de significar que estamos ante una situación que, aún contada de manera práctica, ilustrativa y coloquial, no deja de ser una realidad constante a día de hoy, es por ello que desde BUFETE CABELLO ABOGADOS & CONSULTING, estamos trabajando para dar respuesta, a cada vez más, un mayor número de personas que se han visto afectadas por una situación idéntica o similar a la anteriormente descrita, analizando y estudiando como proteger sus intereses.

**¿Y usted se siente identificado?**