



COMUNICADO DE PRENSA n.º 51/24

Luxemburgo, 21 de marzo de 2024

Sentencia del Tribunal de Justicia en el asunto C-76/23 | Cobult

Derechos de los pasajeros aéreos: se considerará que el pasajero ha aceptado el reembolso del billete en forma de un bono de viaje cuando, al cumplimentar un formulario en el sitio web del transportista aéreo, haya renunciado al reembolso del billete en forma de una suma de dinero

No obstante, corresponde al transportista aéreo velar por que el pasajero disponga de información clara sobre las modalidades de reembolso

Un pasajero reservó un vuelo con salida desde Fortaleza (Brasil) y con destino a Fráncfort del Meno (Alemania) vía Lisboa con TAP Air Portugal (TAP). Este vuelo con conexión directa fue cancelado.

Para obtener el reembolso del vuelo cancelado, TAP ofrece a sus pasajeros una alternativa: bien el reembolso inmediato en forma de un bono de viaje mediante un formulario que debe cumplimentarse en línea, bien un reembolso en forma distinta, por ejemplo, una suma de dinero, a condición de que se pongan en contacto previamente con su servicio de atención al cliente, para que este compruebe los hechos. Las condiciones de reembolso de TAP precisan que, si el pasajero opta por el reembolso en forma de un bono de viaje, se excluye el reembolso del billete en dinero.

El pasajero solicitó el reembolso mediante un bono de viaje, que recibió inmediatamente por correo electrónico. Dos meses más tarde cedió sus derechos a Cobult, que solicitó a TAP que, en el plazo de 14 días, reembolsara en dinero el precio del vuelo cancelado. Dado que TAP se negó a efectuar dicho reembolso, Cobult presentó una demanda ante los órganos jurisdiccionales alemanes.

El Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Fráncfort del Meno se pregunta sobre la interpretación del Reglamento pertinente ¹ y, más concretamente, sobre el concepto de «previo acuerdo firmado por el pasajero», que es necesario para poder proceder al reembolso en forma de un bono de viaje. Pregunta al Tribunal de Justicia **si la exigencia de obtener un «previo acuerdo firmado por el pasajero» constituye requisito formal para finalizar el reembolso en forma de un bono de viaje.**

En su respuesta, el Tribunal de Justicia confirma que se considera que hubo **«previo acuerdo firmado» cuando el pasajero 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.**

A tal fin, es necesario que el pasajero pueda **elegir debidamente y con conocimiento de causa**. Por consiguiente, debe poder dar su consentimiento libre e informado al reembolso de su billete en forma de un bono de viaje en lugar del reembolso en dinero. Esto implica que el transportista aéreo haya facilitado, de manera leal, **información clara y completa sobre las distintas modalidades de reembolso que estaban a disposición del pasajero.**

NOTA: La remisión prejudicial permite que los tribunales de los Estados miembros, en el contexto de un litigio del que estén conociendo, interroguen al Tribunal de Justicia acerca de la interpretación del Derecho de la Unión o sobre la validez de un acto de la Unión. El Tribunal de Justicia no resuelve el litigio nacional, y es el tribunal nacional quien debe resolver el litigio de conformidad con la decisión del Tribunal de Justicia. Dicha decisión vincula igualmente a los demás tribunales nacionales que conozcan de un problema similar.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula al Tribunal de Justicia.

El [texto íntegro y, en su caso, el resumen](#) de la sentencia se publican en el sitio CURIA el día de su pronunciamiento.

Contactos con la prensa: Cristina López Roca ☎ (+352) 4303 3667.

Tiene a su disposición imágenes del pronunciamiento de la sentencia en «[Europe by Satellite](#)» ☎ (+32) 2 2964106.

¡Siga en contacto con nosotros!



¹ [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.