

Versión anonimizada

Traducción

C-502/23 - 1

Asunto C-502/23

Petición de decisión prejudicial

Fecha de presentación:

7 de agosto de 2023

Órgano jurisdiccional remitente:

Landgericht Düsseldorf (Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Düsseldorf, Alemania)

Fecha de la resolución de remisión:

13 de julio de 2023

Parte demandante:

MC

Parte demandada:

Iberia, Líneas Aéreas de España, S. A. Operadora Unipersonal

Landgericht Düsseldorf

Resolución

En el litigio entre

el Sr. MC, [omissis] Gelsenkirchen,

parte demandante,

[omissis]

e

IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, SOCIEDAD ANÓNIMA OPERADORA UNIPERSONAL, [omissis] Fráncfort,

parte demandada,

[*omissis*]

la Sala Vigésimosegunda de lo Civil del Landgericht Düsseldorf,

el 13 de julio de 2023,

[*omissis*]

ha resuelto:

Suspender el procedimiento.

Plantear al Tribunal de Justicia de la Unión Europea, con arreglo al artículo 267 TFUE, párrafos primero, letra b), y tercero, las siguientes cuestiones de interpretación del Derecho de la Unión:

1.

¿Debe interpretarse el artículo 5, apartado 1, letra a), en relación con los artículos 8, apartado 1, letra a), y 7, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004, en el sentido de que, cuando un pasajero ha adquirido un billete para un vuelo con un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no con dinero, sino con puntos de fidelidad de un programa de viajero frecuente ofrecido por otro transportista aéreo, el pasajero puede reclamar, en caso de cancelación de dicho vuelo, al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo el reembolso del precio del billete en dinero?

2.

En caso de respuesta afirmativa a la primera cuestión, ¿el precio del billete a efectos del artículo 8, apartado 1, letra a), del Reglamento n.º 261/2004, cuyo reembolso en dinero puede reclamar el pasajero, viene determinado en tales casos por la tarifa públicamente accesible a la cual el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo lo ofrece a la venta o por el valor (medio) de los puntos de fidelidad utilizados?

Fundamentos

I.

La petición de decisión prejudicial se basa en los siguientes hechos:

El demandante adquirió de British Airways un billete para un vuelo que debía efectuar la demandada el 15 de marzo de [2023] desde Düsseldorf hasta Ciudad de México (México), con escala en Madrid (España) (números de vuelo: IB 3141 e IB 6405). Pagó por ello 57 500 puntos de fidelidad del programa de viajeros frecuentes de British Airways y 236,27 euros en concepto de impuestos y tasas.

2

La tarifa públicamente accesible del mencionado vuelo ascendía a 5 342 euros, incluidos impuestos y tasas.

El vuelo fue cancelado por la demandada.

El demandante rechazó un transporte alternativo que se le ofreció y, el 16 de marzo de 2023, exigió a la demandada el reembolso del precio del billete en metálico, por importe de 5 342 euros, a más tardar el 24 de marzo de 2023. La demandada no realizó pago alguno.

El demandante solicita en el presente litigio que:

Se condene a la demandada a pagarle la suma de 5 342 euros [omissis] [más honorarios de abogados e intereses].

La demandada solicita que:

Se desestime la demanda.

La demandada considera que, en todo caso, el demandante tiene derecho al abono de los puntos de fidelidad, ya que adquirió el vuelo con los puntos de fidelidad del transportista aéreo British Airways, y no con dinero. Dado que la demandada no puede restituirle los puntos de British Airways, señala que el demandante debe dirigir su reclamación a esa compañía.

II.

El éxito de la demanda depende de la respuesta que se dé a las cuestiones planteadas.

En particular:

1.

Al demandante le asistirá frente a la demandada el derecho al reembolso del precio por importe de 5 342 euros en virtud de los artículos 5, apartado 1, letra a), y 8, apartado 1, letra a), del Reglamento n.º 261/2004 si puede exigir la devolución del precio del billete en dinero, a pesar de no haber adquirido el vuelo con dinero, sino con puntos de fidelidad.

De conformidad con los artículos 5, apartado 1, letra a), y 8, apartado 1, letra a), del Reglamento n.º 261/2004, la demandada, al haber cancelado el vuelo para el cual el demandante disponía de una reserva confirmada, debe reembolsarle, a elección de este, el coste del billete en un plazo de siete días según las modalidades del artículo 7, apartado 3, al precio al que se compró.

a)

El demandante solo pagó con dinero parte del billete, concretamente la suma de 236,27 euros en concepto de impuestos y tasas, y el resto lo satisfizo utilizando 57 500 puntos de fidelidad del programa de viajeros frecuentes de British Airways.

La naturaleza y el importe del reembolso se rigen por el artículo 7, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004, al cual se remite el artículo 8, apartado 1, letra a), primer guion, del mismo Reglamento. Con arreglo al artículo 7, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004, el reembolso del precio del billete se abonará en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios. En consecuencia, no está claro si el demandante puede exigir el reembolso del contravalor en euros de los puntos de fidelidad utilizados. A juicio de la Sala, sí puede exigirlo.

No debería oponerse a ello el hecho de que el demandante haya adquirido inicialmente el billete de avión no con dinero, sino con puntos de fidelidad. El reembolso en forma de bonos de viaje y/u otros servicios, entre los cuales figura también la restitución de los puntos de fidelidad, solo es posible previo acuerdo firmado por el pasajero, de conformidad con el claro tenor del artículo 7, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004. Dado que en el caso de autos el demandante no firmó tal acuerdo, procede reembolsar el contravalor de los puntos de fidelidad en dinero.

A lo anterior no cabe objetar tampoco que el artículo 8, apartado 1, letra a), del Reglamento n.º 261/2004, que se remite expresamente al artículo 7, apartado 3, del mismo Reglamento, presupone el caso normal de pago del billete con dinero, y que no tuvo en cuenta la posibilidad de reembolso del precio del billete mediante puntos de fidelidad. En efecto, según se desprende del artículo 3, apartado 3, segunda frase, del Reglamento n.º 261/2004, este es aplicable expresamente también en los casos en que el billete se haya adquirido de un transportista aéreo dentro de programas para usuarios habituales u otros programas comerciales. Entre estos programas figuran también los programas de vuelos frecuentes con puntos de fidelidad, como el del British Airways. De ello se deduce que el legislador tuvo claramente en cuenta el presente caso y que, no obstante, por lo que atañe al derecho de reembolso del artículo 8, apartado 1, letra a), primer guion, del Reglamento n.º 261/2004, decidió que se hiciera remisión sin restricciones a las modalidades del artículo 7, apartado 3, a fin de evitar molestias a los pasajeros en estos casos.

A este respecto ha de tenerse en cuenta, en particular, que, con cierta asiduidad, como en el presente asunto, los puntos de fidelidad del programa de viajeros frecuentes de British Airways también se pueden utilizar para vuelos de la demandada, es decir, que los puntos de programas de fidelización de clientes se pueden utilizar también para adquirir vuelos de otros transportistas aéreos pertenecientes a la misma alianza aérea. En tales casos, el transportista aéreo demandado no puede restituir a la cuenta de puntos del pasajero los puntos de

fidelidad expedidos por otro transportista aéreo o solo puede hacerlo con gran dificultad. Para evitar que en estos casos el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo remita al pasajero al transportista aéreo que ofrece el programa de puntos para obtener el reembolso, es evidente que el legislador decidió, también en estos casos, reconocer siempre al pasajero un derecho al reembolso en dinero.

Esto es coherente, además, con el objetivo perseguido por el Reglamento n.º 261/2004 de establecer un elevado nivel de protección de los pasajeros en el transporte aéreo. Además, respecto a la compensación prevista en el artículo 7, apartado 1, del Reglamento n.º 261/2004, el Tribunal de Justicia ha declarado que el artículo 7, apartado 3, del mismo Reglamento, por el que se establece un elevado nivel de protección de los pasajeros, debe interpretarse en sentido amplio (véase la sentencia de 3 de septiembre de 2020, Delfly/Smartwings Poland, C-356/19, EU:C:2020:633 [omissis]: el pasajero puede reclamar el pago de la compensación en la moneda vigente en su país, en vez de en euros).

Por otro lado, de conformidad con el artículo 13 del Reglamento n.º 261/2004, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo puede reclamar una compensación al otro transportista aéreo que expidió los puntos de fidelidad.

b)

El importe reclamado por el demandante asciende a 5 342 euros, que se corresponde con la tarifa públicamente accesible a la cual la demandada vende el vuelo en cuestión. Así pues, si el demandante hubiese pagado el vuelo solo con dinero, debería haber desembolsado 5 342 euros. La Sala considera oportuno atribuir al valor de los puntos de fidelidad este mismo precio hipotético. Si bien los puntos de fidelidad también poseen un cierto precio (medio) que de igual manera podría ser válido a este respecto, el valor de los puntos de fidelidad está sujeto a oscilaciones sustanciales, en función de los vuelos para los que se utilicen. Según para qué vuelo se efectúe una reserva utilizando puntos de fidelidad, esta utilización puede resultar más o menos provechosa para el pasajero. Por lo general, en los vuelos de larga distancia que tienen un precio elevado el valor de los puntos de fidelidad es mayor que en los vuelos sencillos de corta y media distancia. No obstante, a juicio de la Sala resultaría difícil de manejar en la práctica, y para el pasajero tampoco sería razonable, determinar una suerte de «valor medio» de los puntos de fidelidad, por ejemplo, atendiendo al comportamiento del propio pasajero en el pasado o al comportamiento de un cliente medio de puntos de fidelidad. Para el pasajero el valor de los puntos, con independencia de cuál sea al momento de proceder a canjearlos, resulta totalmente opaco. Por lo general, el pasajero carece de la información pertinente sobre el cálculo efectuado por el transportista aéreo, así como sobre los acuerdos entre este y otros transportistas aéreos de la misma alianza en relación con la aceptación de puntos de fidelidad para la reserva de vuelos.

El demandante ha alegado que normalmente utiliza los puntos de fidelidad para los vuelos que tienen un precio elevado.

Al realizar la reserva del vuelo en cuestión entre Düsseldorf y Ciudad de México con escala en Madrid el 15 de marzo de 2023 mediante 57 500 puntos de fidelidad, a juicio de la Sala, se fijó como valor de dichos puntos el precio públicamente accesible del vuelo, es decir, en 5 342 euros. El pasajero no puede verse privado de esta ventaja por la posterior cancelación del vuelo. Si, por razones de fidelización de los clientes y de marketing, un transportista aéreo ofrece un programa de puntos y el pasajero utiliza estos puntos para reservar un vuelo, el transportista aéreo (en caso de cancelar el vuelo correspondiente) debe atenerse a la tarifa públicamente accesible para este vuelo, en particular, debido a la total opacidad que para el pasajero presenta el cálculo que se realiza en el programa de puntos de fidelidad.

c)

En relación con las cuestiones planteadas, la interpretación del Reglamento n.º 261/2004 no es lo suficientemente concluyente como para que se pueda deducir sin ningún género de dudas del texto de dicho Reglamento y de la anterior jurisprudencia del Tribunal. [omissis]