



## Comunicado de prensa

Luxemburgo, 29 de junio de 2021

# Período de turbulencias en la UE: Los derechos de los pasajeros aéreos se descuidan durante la pandemia

Según un informe publicado por el Tribunal de Cuentas Europeo, los derechos de los pasajeros aéreos no han sido protegidos en la UE durante la pandemia de COVID-19. Las compañías aéreas están obligadas legalmente a reembolsar a los pasajeros si cancelan un vuelo, pero muchas forzaron a sus clientes a aceptar un bono en su lugar, una práctica que es ilícita. Los auditores de la UE también señalan que las compañías aéreas y los organizadores de viajes combinados recibieron miles de millones de euros en concepto de ayuda estatal sin la condición de reembolsar a los pasajeros.

El transporte aéreo de la UE ha sido duramente castigado por la pandemia de COVID-19. Las restricciones de viaje (impuestas por los Estados miembros a menudo de manera descoordinada) llevaron al cierre de 7 000 rutas aéreas en la red de aeropuertos europeos; la cancelación de vuelos afectó a decenas de millones de pasajeros en la UE entre marzo de 2020 y marzo de 2021. En estos casos, la legislación de la UE confiere al pasajero aéreo el derecho al reembolso del billete o a un transporte alternativo por la cancelación del vuelo. Al mismo tiempo, la interrupción imprevista de vuelos causó problemas graves y repentinos de liquidez de las compañías aéreas y los organizadores de viajes combinados. Muchos Estados miembros intervinieron rápidamente para facilitar niveles sin precedentes de ayuda pública para que pudieran continuar su actividad, y rescatarlas de una posible insolvencia.

«Entre sus múltiples repercusiones, la pandemia ha supuesto un perjuicio sobre los derechos de los pasajeros aéreos de la UE», afirma Annemie Turtelboom, Miembro del Tribunal de Cuentas Europeo responsable del informe. «Aunque se ha hecho todo lo posible por prestar ayuda a las compañías aéreas y los organizadores de viajes combinados, los esfuerzos por garantizar los derechos de millones de personas en la UE han sido muy escasos».

Los auditores concluyen que muchos pasajeros perdieron un dinero al que tenían derecho en los primeros meses de la crisis. Este hecho se produjo con el visto bueno de los Estados miembros: quince de ellos, como Francia, Países Bajos y Bélgica, adoptaron medidas excepcionales para eximir a las compañías aéreas y los organizadores de viajes combinados de su obligación normal de reembolsar a los pasajeros. En contra del Derecho de la UE, muchos pasajeros se vieron obligados a aceptar bonos, pero no siempre estaban protegidos frente a la insolvencia de las compañías aéreas, y retrasaron la perspectiva de obtener un reembolso. A partir de mediados de

El presente comunicado de prensa tiene por objeto ofrecer una síntesis del informe especial del Tribunal de Cuentas Europeo. El texto íntegro del documento puede consultarse en [eca.europa.eu](https://eca.europa.eu).

## ECA Press

12, rue Alcide De Gasperi – L-1615 Luxembourg

E: [press@eca.europa.eu](mailto:press@eca.europa.eu) @EUAuditors [eca.europa.eu](https://eca.europa.eu)

2020, las compañías aéreas comenzaron a reembolsar a los pasajeros, pero en la mayoría de los casos, el plazo era muy superior a los siete días (para los pasajeros que compraban el vuelo por separado) o catorce días (para los pasajeros que contrataban un paquete de vuelo más alojamiento) exigidos por la legislación. La odisea era aún mayor para los pasajeros que no habían adquirido su billete directamente con la aerolínea. Eran constantemente remitidos a los intermediarios (como las agencias de viajes) y a las compañías aéreas como en un partido de tenis de mesa. En el mejor de los casos, recibían un reembolso parcial o con mucha demora. En el peor, no recibían reembolso alguno.

Mientras tanto, la Comisión Europea aprobó una serie de medidas públicas en apoyo a las compañías aéreas y a los organizadores de viajes combinados que estaban seriamente afectados por la crisis del COVID-19 en toda la UE. Y lo hizo en un tiempo récord: se adoptaron 54 decisiones de ayuda estatal por término medio en un plazo de 13 días a partir de la notificación, 23 de ellas en el plazo de una semana. En total, los Estados miembros pusieron sobre la mesa casi 35 000 millones de euros en fondos públicos entre marzo de 2020 y abril de 2021. Air France y KLM recibieron en conjunto más de 11 000 millones de euros, más de 6 000 millones de euros se destinaron a Lufthansa, mientras que TUI, TAP y SAS percibieron 1 000 millones de euros respectivamente, y la lista no se detiene ahí. Sin embargo, los Estados miembros no establecieron el reembolso de los pasajeros como condición explícita para la concesión de las ayudas a las aerolíneas, a pesar de que la Comisión, dentro de sus limitadas competencias en el ámbito de los derechos de los pasajeros, dejó claro que podían hacerlo. En última instancia, los Estados miembros dejaron el reembolso de los pasajeros en manos de las compañías aéreas, las cuales utilizaron las ayudas estatales atendiendo a sus prioridades. Como observan los auditores, este hecho provocó que el trato recibido por los pasajeros aéreos fuera muy distinto dentro de la UE.

A raíz de sus conclusiones, los auditores de la UE formulan una serie de recomendaciones específicas a la Comisión Europea para proteger mejor los derechos de los pasajeros aéreos.

### Información de referencia

La protección de los derechos de los pasajeros es una política de la UE que afecta directamente a los ciudadanos y, por tanto, tiene una gran visibilidad en todos los Estados miembros. Los derechos de los pasajeros se definen a escala de la UE, y son aplicados por los transportistas y los organismos nacionales. El Reglamento 261/2004 establece una serie de normas para la UE sobre compensación y asistencia a los pasajeros en el caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos. Una Directiva de la UE prevé una protección similar a las personas que reservan un viaje combinado (vuelo más hotel, por ejemplo).

En 2018, el Tribunal de Cuentas Europeo publicó un [informe sobre los derechos de los pasajeros](#), que abarca todos los modos de transporte. Puso de relieve que, incluso antes de la pandemia de COVID-19, el sistema de la UE sobre los derechos de los pasajeros adolecía de una serie de deficiencias.

El Informe Especial 15/2021: «Los derechos de los pasajeros aéreos durante la pandemia de COVID-19: A pesar de los esfuerzos de la Comisión, no se protegen los derechos esenciales» puede consultarse en el sitio web del Tribunal ([eca.europa.eu](http://eca.europa.eu)) en 23 lenguas de la UE.

El Tribunal de Cuentas Europeo presenta sus informes especiales al Parlamento Europeo y al Consejo de la UE, así como a otras partes interesadas, como Parlamentos nacionales, interlocutores del sector y representantes de la sociedad civil. La gran mayoría de las recomendaciones formuladas en los informes son llevadas a la práctica.

**Contacto de prensa**

Oficina de prensa del Tribunal: [press@eca.europa.eu](mailto:press@eca.europa.eu)

- Vincent Bourgeois: [vincent.bourgeois@eca.europa.eu](mailto:vincent.bourgeois@eca.europa.eu) - Móvil: (+352) 691 551 502
- Claudia Spiti: [claudia.spiti@eca.europa.eu](mailto:claudia.spiti@eca.europa.eu) - Móvil: (+352) 691 553 547