

## Dación en pago de millas/puntos de la compañía aérea como modo de reembolso de billetes aéreos y de compensación por cancelación, denegación de embarque y gran retraso a la llegada

### Sentencia del Tribunal de Justicia de 16 de enero de 2025, Asunto C-642/22: Flightright v. Etihad Airways

Sierra Noguero, Eliseo

LA LEY Unión Europea, Nº 134, Sección Sentencias seleccionadas, Marzo 2025

LA LEY 3674/2025

#### Title

***Payment in airline miles/points as a way to refund airline tickets and to compensate for cancellation, overbooking and long delay on arrival***

#### Resumen

El TJUE admite la validez del reembolso del billete aéreo en caso de cancelación del vuelo mediante la concesión de millas/puntos del programa de fidelidad de la compañía aérea en vez de en dinero. Es innecesaria la firma manuscrita o digitalizada del pasajero para prestar el acuerdo escrito que exige el [art. 7.3 Reglamento \(CE\) n.º 261/2004](#). La compañía aérea debe prestar información clara y completa sobre las diversas modalidades de reembolso para que el pasajero manifieste su consentimiento libre e informado.

#### Palabras clave

Tribunal de Justicia, cuestiones prejudiciales, [Reglamento \(CE\) n.º 261/2004](#), reembolso de billete aéreo, compensación por cancelación, denegación de embarque y gran retraso, programas de fidelidad, bonos de viaje, millas/puntos.

#### Abstract

*The CJEU has accepted the validity of the refund of the air ticket in the event of flight cancellation by awarding miles/points from the airline's loyalty programme in lieu of money. The passenger's handwritten or digital signature is not required to provide the written agreement required by art. 7.3 Regulation (EC) N° 261/2004. The airline must provide clear and complete information on the various forms of refund so that the passenger can express his or her free and informed consent.*

#### Keywords

*Court of Justice, preliminary questions, Regulation (EC) N° 261/2004, air ticket refunds, compensation for cancellation, denied boarding and long delay, loyalty programmes, travel vouchers, miles/points.*



Eliseo Sierra Noguero

Catedrático contratado de Derecho Mercantil

Universidad Autónoma de Barcelona

## I. Sentencia comentada

La Sentencia de la Sala Séptima del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), de 16 de enero de 2025, en el Asunto C-642/23, trata de una controversia judicial entre una empresa de reclamaciones aéreas, Flightright, subrogada en los derechos de una pasajera, y la compañía Etihad Airways P.J.S.C., de Emiratos Árabes Unidos. En adelante, nos referimos a la Sentencia comentada como *Flightright y Etihad*.

El TJUE interpreta el [art. 7.3º Reglamento \(CE\) n.º 261/2004](#) (1), sobre las modalidades de pago de la compensación al pasajero en caso de denegación de embarque o cancelación del vuelo en ciertos supuestos. Específicamente, el derecho del pasajero a cobrar 250, 400 o 600 euros, según la distancia del vuelo afectado, para compensar las molestias cuando se le deniega el embarque contra su voluntad y sin motivos razonables o se le cancela un vuelo con una antelación menor de dos semanas sin oferta de vuelo alternativo dentro de una horquilla horaria fijada legalmente para partir y llegar a destino (2). Además, el TJUE entiende que el retraso igual o superior a tres horas de llegada a destino final es equiparable a la cancelación del vuelo y genera también este derecho a compensación económica del [Reglamento \(CE\) n.º 261/2004](#) (3).

En lo relativo a la forma de pago de esta compensación, el [art. 7.3 Reglamento \(CE\) n.º 261/2004](#) señala que «La compensación a que hace referencia el ap. 1 se abonará en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios».

El TJ entiende que el retraso igual o superior a tres horas de llegada a destino final es equiparable a la cancelación del vuelo y genera también este derecho a compensación económica del [Reglamento \(CE\) n.º 261/2004](#).

La Sentencia comentada no se ubica en el marco de la citada compensación, sino del reembolso del billete aéreo en caso de cancelación. Si el pasajero no tiene derecho a la citada compensación por no darse las condiciones legales, puede elegir entre un vuelo alternativo o el reembolso del billete aéreo. En este segundo caso, el [art. 8.1 Reglamento \(CE\) n.º 261/2004](#) remite también a las mismas modalidades de pago de la compensación del art. 7.3, arriba citado.

La petición de decisión prejudicial, con arreglo al [art. 267 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea \(TFUE\)](#), la plantea el Landgericht Düsseldorf (Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Düsseldorf, Alemania) (4).

## II. Controversia subyacente

Sintetizamos de la siguiente forma la controversia judicial que motiva la cuestión prejudicial (5):

- a)** Una pasajera había reservado dos billetes aéreos, uno para ella y otro para su acompañante, en un vuelo de la compañía aérea Etihad Airways, con salida el 7 de septiembre de 2020 desde Düsseldorf (Alemania) y con destino a Brisbane (Australia), con una conexión en Abu Dabi (Emiratos Árabes Unidos). Ambos billetes eran de los llamados de «vuelta abierta», pues no se había cerrado el día de regreso al reservar. El precio total de ida y vuelta era de 1.189 euros para cada pasajero. El desembolso de ambos billetes se realizó a un operador turístico.
- b)** El vuelo entre Düsseldorf y Abu Dabi fue finalmente cancelado, pero el operador turístico no reembolsó los billetes; había quebrado en julio de 2020. El padre de la pasajera se dirigió en su nombre a Etihad Airways, que propuso modificar la reserva, lo que fue aceptado por el padre.
- c)** En una posterior conversación telefónica con un agente de Etihad Airways, éste confirmó el

reembolso a la pasajera y al pasajero que debía haberla acompañado mediante la concesión de «millas» de su programa de fidelidad. En concreto, «millas» para ser usadas en un vuelo operado por Etihad Airways, de un valor correspondiente al del pago efectuado por la compra de su billete y cuyo período de validez sería de dos años; «millas» adicionales por valor de 400 euros estadounidenses (unos 380 euros), así como 5.000 millas «Etihad Guest» complementarias.

**d)** Para recibir estas millas, cada uno de los pasajeros debía crear una cuenta en el programa de fidelidad del sitio web de Etihad Airways, lo que se hizo. El pasajero que debía haber acompañado a la pasajera obtuvo en su cuenta las «millas» prometidas, pero no ocurrió lo mismo con el billete de la pasajera.

**e)** El 16 de marzo de 2021, Flightright informó a Etihad Airways de que ejercía, en nombre del padre de la pasajera y del pasajero que debía haberla acompañado, el derecho de opción que les confiere el [art. 8.1.a Reglamento \(CE\) n.º 261/2004](#) y reclamó el reembolso íntegro de los billetes, en un plazo de siete días, por todas las partes del viaje no efectuadas.

**f)** El 13 de agosto de 2021, la pasajera informó a Etihad Airways que cedía los derechos de reembolso a Flightright, que luego presentó una demanda judicial de reembolso del billete, sólo, del de la pasajera.

**g)** En primera instancia, la demanda fue desestimada por el Amtsgericht Düsseldorf (Tribunal de lo Civil y Penal), por considerar que Flightright, como máximo, podía reclamar una indemnización por los gastos del vuelo de ida, si bien tampoco se había cuantificado a pesar de ser requerida para ello por el tribunal.

**h)** Flightright interpuso recurso de apelación ante el Landgericht Düsseldorf (Tribunal Regional de lo Civil y Penal) para que condenase a Etihad Airways al pago del billete de la pasajera, por un importe de 1.189 euros, más los intereses devengados desde el 24 de marzo de 2021. Este tribunal decidió suspender el procedimiento judicial y plantear al TJUE dos cuestiones prejudiciales.

### III. Cuestiones prejudiciales y declaraciones del TJUE

El ap. 17 de la Sentencia comentada transcribe las dos cuestiones prejudiciales planteadas por el Landgericht Düsseldorf.

#### 1. Interpretación de los términos «acuerdo firmado por el pasajero» para percibir bonos de viaje en vez del reembolso en dinero

##### A) Primera cuestión prejudicial

##### Pregunta del tribunal remitente

El Landgericht Düsseldorf (Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Düsseldorf) plantea la siguiente cuestión prejudicial al TJUE: «1) ¿Debe interpretarse el artículo 8, ap. 1, letra a), [del Reglamento n.º 261/2004,] en relación con el artículo 7, ap. 3, [de dicho Reglamento], en el sentido de que existe un acuerdo válido firmado por el pasajero para el reembolso del coste del billete mediante bonos de viaje o abonos si el propio pasajero ha creado una cuenta electrónica de cliente a través de la página web de la compañía aérea a la que deben transferirse los bonos de viaje o los abonos, sin que haya confirmado mediante su firma manuscrita su consentimiento respecto de este tipo de reembolso?»

##### B) Decisión del TJUE

##### a) Respuesta

La Sentencia comentada, ap. 28, declara que «el artículo 8, ap. 1, letra a), del Reglamento n.º 261/2004, en relación con el artículo 7, ap. 3, del referido Reglamento, debe interpretarse en el

sentido de que, en caso de cancelación de un vuelo por el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, no se considerará que el pasajero ha dado su «acuerdo firmado» para el reembolso del billete mediante bonos de viaje si ha creado, en el sitio web de dicho transportista, una cuenta de fidelidad a la que debían transferirse esos bonos, sin haber confirmado, mediante su aceptación expresa, definitiva e inequívoca, su consentimiento respecto de este modo de reembolso.»

*b) Argumentación: el pago mediante bonos de viaje es subsidiario al pago en dinero y requiere información clara y completa sobre las modalidades de pago y consentimiento libre e informado del pasajero.*

Los argumentos del TJUE para fundamentar su respuesta a la primera cuestión prejudicial giran en torno al [art. 7.3 Reglamento \(CE\) n.º 261/2004](#).

Este precepto ya ha sido interpretado previamente en la [STJUE \(Sala Tercera\), de 21 de marzo de 2024](#). Cobult UG contra TAP Air Portugal SA. Asunto C-76/23 (en adelante, *Cobult*). La Sentencia comentada reproduce esencialmente sus términos, formando así la jurisprudencia interpretativa del [art. 7.3 Reglamento \(CE\) n.º 261/2004](#).

La Comisión Europea también ha recogido los principios del asunto *Cobult* en las Directrices interpretativas del [Reglamento \(CE\) n.º 261/2004](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, 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 del [Reglamento \(CE\) n.º 2027/97](#) del Consejo, sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente (C/2024/5687) (6) .

La decisión de la Sentencia comentada se basa en los siguientes fundamentos:

**b.1)** La estructura del [art. 7.3 Reglamento \(CE\) n.º 261/2004](#) indica que el reembolso del billete se efectuará, principalmente, en forma de una suma de dinero. En cambio, el reembolso en forma de bonos de viaje se presenta como una modalidad subsidiaria de reembolso, puesto que está supeditado al requisito adicional de un «acuerdo firmado por el pasajero» (*Flightright* y *Etihad*, ap. 21, remite a *Cobult*, ap. 20) (7) .

**b.2)** A falta de definición en el [Reglamento \(CE\) n.º 261/2004](#), un «acuerdo firmado por el pasajero» presupone, por una parte, que el pasajero afectado haya podido tomar una decisión eficaz e informada y, por tanto, dar su consentimiento libre y con conocimiento de causa al reembolso de su billete mediante un bono de viaje en vez de en forma de una suma de dinero (*Flightright* y *Etihad Airways*, ap. 22, remite a *Cobult*, aps. 21 y 26 a 29).

**b.3)** Por otra parte, en lo que atañe a la forma del acuerdo del pasajero, siempre que dicho pasajero haya recibido información clara y completa, su «acuerdo firmado» puede cubrir, en particular, su aceptación expresa, definitiva y unívoca del reembolso del billete mediante un bono de viaje, a través del envío de un formulario cumplimentado por el pasajero en el sitio web del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo sin que dicho formulario contenga la firma manuscrita o digitalizada del pasajero (*Flightright* y *Etihad Airways*, ap. 23, remite a *Cobult*, ap. 34).

**b.4)** Es preceptivo que el pasajero haya podido elegir debidamente y con conocimiento de causa el reembolso mediante un bono de viaje en lugar del reembolso en dinero y que, por consiguiente, haya podido dar su consentimiento libre e informado, lo que implica que dicho transportista aéreo haya facilitado, de manera leal, a ese pasajero, información clara y completa sobre las distintas modalidades de reembolso que están a su disposición (*Flightright* y *Etihad Airways*, ap. 24, remite a *Cobult*, ap. 37).

**b.5)** El concepto de «acuerdo firmado por el pasajero», en el sentido del art. 7.3 Reglamento n.º 261/2004, no puede interpretarse de manera restrictiva en el sentido de que impone un requisito formal, como la firma manuscrita del pasajero, para que este pueda manifestar válidamente su aceptación expresa, definitiva e inequívoca del reembolso de su billete mediante un bono de viaje (*Flightright y Etihad Airways*, ap. 25).

**b.6)** En el caso de autos, la creación por el pasajero de una cuenta de fidelidad en el sitio web de Etihad Airways, con el fin de que se le abonen en esa cuenta las «millas» que dicha compañía se había comprometido a concederle, no basta para considerar que existe tal aceptación expresa, definitiva e inequívoca por parte del pasajero del reembolso de su billete en esa forma (*Flightright y Etihad Airways*, ap. 26). Esta creación puede ser meramente indicativa de la voluntad de un consumidor de participar, de manera general, en el programa de fidelidad de un transportista aéreo, extremo que corresponde comprobar al órgano jurisdiccional remitente (*Flightright y Etihad Airways*, ap. 27).

## 2. Revocación del consentimiento otorgado por el pasajero

A) *Segunda cuestión prejudicial.* El ap. 17 de la STJUE comentada reproduce la segunda cuestión prejudicial del siguiente modo: «2) En caso de respuesta afirmativa a la primera cuestión prejudicial, ¿puede el pasajero revocar el consentimiento prestado válidamente para obtener el reembolso del coste del billete mediante bonos de viaje o abonos y exigir de nuevo el pago en metálico cuando la compañía aérea no haya abonado posteriormente los bonos de viaje o los abonos prometidos en la cuenta del cliente?»

B) *Declaración del TJUE.* La STJUE comentada declara que «Habida cuenta de la respuesta dada a la primera cuestión prejudicial, no resulta necesario responder a la segunda».

## IV. Referencia a las millas de las compañías aéreas y al derecho de los consumidores

### 1. Las millas/puntos de los programas de fidelidad de las compañías aéreas. Concepto, objeto y falta de regulación legal de su valor

La Sentencia comentada alude al programa de fidelidad de Etihad Airways y a la concesión de «millas». El TJUE no discute que las «millas» puedan utilizarse como medio de pago del reembolso aéreo, como alternativa subsidiaria al pago en dinero, con arreglo al [art. 7.3º Reglamento \(CE\) n.º 261/2004](#).

A falta de una definición legal de lo que ha de entenderse por «millas», el análisis de la prácticas de las compañías aéreas evidencia que se trata de unos elementos esenciales de sus programas de fidelidad (*loyalty program*) (8) , de pasajero frecuente (*frequent flyer program*), o de recompensas (*rewards program*) de las compañías aéreas con sus pasajeros (9) . El titular de las millas puede incluso no ser pasajero, pues pueden adquirirse libremente en la página web de cada compañía aérea y transferirse a terceros (10) , según los términos y condiciones de cada programa de fidelidad.

Es habitual en algunos programas de fidelidad de compañías aéreas el uso del concepto «millas», en sentido figurado, como especialidad de las compañías aéreas y como elemento distintivo de otros programas de fidelidad de empresas de otros sectores de la economía. No obstante, otras compañías aéreas utilizan los conceptos «puntos» o nombres comerciales inventados (por ejemplo, «Avios», del programa de fidelidad Iberia Plus).

Las millas creadas por cada programa de fidelidad pueden ser canjeadas por el cliente con billetes aéreos con descuento, tanto en la compañía aérea como en otras con las que ésta tenga acuerdos, pero también con otras empresas, como alquiler de vehículos, compras en establecimientos,

alojamientos en hoteles, etc. Asimismo, en función del número de puntos/millas disponibles por cada cliente, el programa de cada compañía aérea le otorga también un estatus de menor a mayor privilegio (en la práctica, se usa el término inglés *tier*), que le permite beneficios adicionales: aumento de clase, embarque prioritario, acceso al *lounge* aeroportuario, maletas adicionales, etc.

Las millas las crea unilateralmente cada compañía y las regula mediante unos términos y condiciones también predispuestas por cada una, sin un control legal o asociativo. Ni los programas de fidelidad ni las millas/puntos están reguladas jurídicamente. Tampoco la *International Air Transporte Association* (IATA), principal asociación patronal de compañías aéreas dedicadas al transporte comercial internacional ha adoptado, como sí ha hecho en otras materias (medios de pago, agentes de viaje, cancelación por el pasajero, etc.), «resoluciones» de obligado cumplimiento o «prácticas recomendadas» para sus miembros. Los programas de fidelidad nacen de la gestión empresarial y se regulan de forma autónoma por cada compañía aérea.

La mayor parte de las compañías se reservan el derecho a cambiar los términos y condiciones de los programas de fidelidad. Por tanto, el valor de los puntos/millas y de las recompensas que éstas y el estatus otorgan, queda a discreción unilateral de la cada compañía aérea (11).

El programa de fidelidad y sus millas/puntos cumplen también una función financiera de relevancia, distinta de primigenia de fidelizar el cliente. Pueden ser también activos de la compañía aérea, que les generan unas ventajas y beneficios adicionales a los propios de la explotación comercial aérea. Las compañías aéreas generan *de la nada* puntos/millas y los venden a entidades bancarias como ganancia. Los clientes pueden utilizar estos puntos en transacciones comerciales con tarjetas de crédito que emite la entidad bancaria que coopera con la compañía aérea, beneficiándose de las comisiones de creación de tarjeta y de cada transacción realizada (12).

Asimismo, algunos programas de fidelidad muy valorados también han sido usados como garantía, como propiedad intelectual y de las transacciones realizadas con los puntos/millas, en la financiación de préstamos obtenidos por la compañía aérea de entidades bancarias (13).

## **2. Acuerdo entre compañía aérea y pasajero para la dación de millas en pago del reembolso del billete**

La Sentencia comentada no aborda la calificación jurídica del acuerdo firmado por el pasajero para percibir bonos de viaje en vez del reembolso en dinero. En nuestra opinión, se trata de una dación en pago, por el cual la compañía aérea ofrece y el pasajero acepta percibir el reembolso del billete en forma de millas/puntos creados por la propia compañía aérea.

Ninguna de las partes puede imponer a la otra el pago mediante la modalidad subsidiaria de reembolso mediante millas/puntos. Es preceptivo un acuerdo para la dación en pago entre compañía aérea y pasajero. Es un contrato atípico, que genera una nueva forma de extinción de la relación obligatoria. El acreedor acepta, en cumplimiento de una obligación previa, la entrega de unos bienes distintos de aquellos en que la prestación consiste, siendo necesario que tanto el deudor como el acreedor consientan en el *aliud pro alio* (14).

En relación a la compañía aérea, la redacción del [art. 7.3º Reglamento \(CE\) n.º 261/2004](#) otorga a las compañías aéreas de la posibilidad de gestionar el reembolso y las compensaciones mediante modalidades distintas al pago de una suma de dinero. Pueden legalmente ofrecer una amplia variedad de opciones al pasajero para cumplir con su obligación legal.

Por lo que respecta al pasajero, los términos «acuerdo por escrito del pasajero» del [art. 7.3 Reglamento \(CE\) n.º 261/2004](#) han de entenderse como «consentimiento» del cliente a esta forma de pago de la obligación. La cuestión es quién debe consentir para la dación al pago. Por un lado, el cliente habría de identificarse con quien ha pagado el billete (por ejemplo, la empresa, el progenitor, etc.), no con el pasajero que no ha abonado el billete si son personas distintas.



Por otro lado, cuando se trata de la compensación por cancelación de vuelo, denegación de embarque o gran retraso a la llegada en forma de millas, el consentimiento habría de prestarlo el pasajero, que ha sufrido las molestias, no quien ha pagado el billete, si son personas distintas.

Finalmente, respecto a la forma del pasajero/cliente de expresar su consentimiento, la Sentencia comentada remite a su precedente del asunto *Cobult*. Aquí, el TJUE admitió la validez del consentimiento del pasajero cuando cumplimentó un formulario en línea en el sitio web del transportista aéreo, mediante el cual eligió esta modalidad de reembolso, con exclusión del reembolso en forma de una suma de dinero (ap. 37).

La Sentencia aquí comentada redunda en esta flexibilización de los términos «acuerdo firmado por el pasajero» del [art. 7.3 Reglamento \(CE\) n.º 261/2004](#). Hipotéticamente, interpretamos que la apertura de una cuenta de fidelidad en el sitio web del transportista aéreo hubiese podido ser suficiente para cumplir con este precepto si el aplicativo *on line* hubiese dejado claro que se trata de una aceptación expresa, definitiva e inequívoca por parte del reembolso del pasajero mediante «millas» y no con el pago de una suma de dinero.

Los aplicativos *on line* pueden ser, en definitiva, ser suficientes para celebrar acuerdos de dación en pago de millas/puntos en vez de una suma de dinero. Ello a condición, siguiendo al TJUE, de que se respeten los derechos de información del pasajero, que se analizan a continuación.

### **3. Derecho de información, consentimiento libre e informado para el reembolso o compensación mediante bonos de viaje y/u otros servicios aéreos. Casuística judicial española por falta de información o del derecho a elegir**

El pasajero aéreo debe tener acceso a la información sobre sus derechos legales y contractuales. Es un principio esencial de la protección del consumidor establecido por la IATA para las compañías aéreas asociadas (15). También es una obligación legal para las compañías aéreas a las que resulte de aplicación el [Reglamento \(CE\) n.º 261/2004](#). Su considerando 20 señala que «se debe informar exhaustivamente a los pasajeros de los derechos que les asisten en caso de denegación de embarque y cancelación o gran retraso de los vuelos para que así puedan ejercerlos eficazmente». Su art. 14 detalla la «Obligación de informar a los pasajeros de sus derechos», y los arts. 5 y 15 aluden a esta obligación de información que pesa sobre el transportista aéreo.

Los aplicativos *on line* pueden ser, en definitiva, ser suficientes para celebrar acuerdos de dación en pago de millas/puntos en vez de una suma de dinero, a condición de que se respeten los derechos de información del pasajero

Gracias a la jurisprudencia del TJUE (asuntos *Cobult* y *Flightright y Etihad*), es claro que el derecho de información se extiende *también* a elegir la modalidad de pago en caso de reembolso del billete o de compensación económica por cancelación, denegación de embarque o gran retraso a la llegada.

El TJUE con las Sentencias *Cobult* (aps. 21 y 26 a 29) y la aquí comentada, *Flightright y Etihad Airways* (ap. 22), dispone que «(...) a la luz del objetivo que persigue dicho Reglamento de garantizar un elevado nivel de protección de los pasajeros y del deber de información que incumbe al transportista (...) que el pasajero

afectado haya podido tomar una decisión eficaz e informada y, por tanto, dar su consentimiento libre y conocimiento de causa al reembolso del billete mediante un bono de viaje en vez de en forma de una suma de dinero» (16).

La dación de bonos en pago de reembolsos de billetes aéreos es una cuestión de relevancia práctica, como acredita la casuística judicial española, con abundantes controversias. Por ejemplo, en relación a las cancelaciones de vuelos por el COVID-19 y la normativa *ad hoc* aprobada, la [Sentencia de la Audiencia Provincial de Pontevedra, Sección 1, de 7 de febrero de 2023](#), considera que «no ha existido aceptación cierta del bono, ni cumplimiento del mismo, en los términos de la Recomendación

[(UE) 2020/648 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 (17) ], manteniéndose, por tanto, el derecho al reembolso ejercido» (18) . En este caso, el propio transportista reconoce que no se aceptaron los bonos por los actores a los que se refiere, tal como consta en la carta remitida por la responsable del colegio respecto al viaje.

También sobre las cancelaciones por el COVID-19, la Sentencia del Juzgado de lo Mercantil n.º 2 de Donostia-San Sebastián, de 13 de octubre de 2022, considera que «no ha existido aceptación cierta del bono, ni cumplimiento del mismo, en los términos de la Recomendación, manteniendo, por tanto, el derecho al reembolso ejercido» (19) . En este supuesto, la compañía aérea negó reiteradamente al pasajero el derecho al reembolso en forma de suma de dinero, ofreciendo sólo la opción de bono o billete abierto. Este último no pudo materializarse por un nuevo cambio unilateral por la compañía aérea de las fechas de viaje. Su sustitución por un bono tampoco fue usada por el pasajero ya que la opción no respetaba el vuelo inicial directo Madrid-Cancún, sino que sólo ofrecía el traslado, vía Guadalajara o México.

La Sentencia del Juzgado de lo Mercantil n.º 3 de Murcia, de 20 de abril de 2021 (20) : «resulta acreditada la contratación del transporte, el precio y la cancelación del mismo, por lo que, habiendo optado la pasajera por la devolución del precio del billete, debe condenarse a la entidad demandada en los términos solicitados».

Varias sentencias del Juzgado de lo Mercantil n.º 3 de Bilbao también tratan la cuestión en caso de concurso de acreedores de la compañía aérea. Señalan que «a falta de conformidad no puede obligarse al pasajero a admitir la sustitución del reembolso por las alternativas indicadas. Cuestión diferente es que la normativa a que está sujeto el procedimiento en que está inmerso la demandada le impida efectuar el reembolso de forma inmediata o próxima, lo que vincula a la deudora y afecta al demandante, como al resto de acreedores de la demandada» (21) .

#### 4. Omisión de información como práctica desleal frente al pasajero aéreo

Las Sentencias *Cobult* (ap. 37) y la aquí comentada, *Flightright* y *Etihad Airways* (ap. 24), también añaden que, con relación al suministro de información que: «(...) dicho transportista aéreo haya facilitado, *de manera leal* (la cursiva es nuestra), a ese pasajero, información clara y completa sobre las distintas modalidades de reembolso que están a su disposición» (22) .

El [art. 7.1 Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal](#), titulado «Omisiones engañosas», considera desleal la omisión u ocultación de la información necesaria para que el destinatario adopte o pueda adoptar una decisión relativa a su comportamiento económico con el debido conocimiento de causa.

Asimismo, el [art. 47.1.m. Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias](#) (en adelante, [TRLGDCU](#)), de Infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios, incluye expresamente «El uso de prácticas comerciales desleales con los consumidores o usuarios».

Varias sentencias de Juzgados han reconocido expresamente la omisión de información y el derecho del pasajero al reembolso en dinero y no en forma de bonos de viaje a raíz de cancelación masiva de vuelos producida por la COVID-19. Es el caso de la Sentencia del Juzgado de lo Mercantil n. 3 de Murcia de 6 de julio de 2021 (23) , que destaca que «se ha producido una omisión de información respecto al derecho de los usuarios al reembolso del precio de los billetes, ofreciendo como única alternativa los bonos de viaje, sin indicar la posibilidad del reembolso. En el mismo sentido, también la Sentencia del Juzgado de lo Mercantil n. 3 de Vigo, de 4 de febrero de 2022 (24) .



Finalmente, el Ministerio de Consumo anunció el ejercicio de la acción de cesación prevista en el [art. 53 TRLGDCU](#) contra diecisiete aerolíneas por omitir información sobre el derecho de los usuarios al reembolso del precio de los billetes, en aquellos vuelos cancelados por las aerolíneas a causa del COVID-19 (25) , si bien no hemos podido acreditar en los repertorios judiciales que se haya hecho.

## 5. Revocación del consentimiento para recibir millas/puntos en pago

El TJUE, en la Sentencia comentada, no da respuesta a la segunda cuestión prejudicial planteada por el tribunal remitente sobre la posibilidad de revocar el consentimiento para recibir millas en pago por la cancelación del billete aéreo. La razón es que considera que no se prestó dicho consentimiento con la mera apertura de una cuenta en el programa de fidelidad de la compañía aérea.

En la hipótesis de que el consentimiento hubiera sido otorgado válidamente, creemos que la efectiva concesión de las millas implica la consumación de la dación en pago, el cumplimiento de la obligación y la terminación de la relación obligatoria. El cumplimiento de la obligación de ejecutar el *aliud* tiene lugar *solvendi causa* (26) .

## 6. Análisis de Derecho comparado norteamericano sobre la cuestión

La reciente *Reauthorization Act* de 3 de enero de 2024, enmienda el título 49, transportes, del Código de los Estados Unidos (*United States Code*), para incluir su título V, mejora de la experiencia del pasajero, dispone de una sección 503 dedicada a los reembolsos (*refunds*). En vigor desde el 15 de junio de 2024, dispone que la compañía aérea puede ofrecer un vale, crédito u otra forma de compensación como una alternativa explícita a proporcionar un reembolso, únicamente si la oferta incluye un aviso claro y visible de los términos de la oferta; y del derecho del pasajero a un reembolso completo. Además, el consumidor debe disponer durante un período de al menos cinco (5) años para su uso y ser notificado de este período de expiración.

Además, el Departamento de Transporte de EE.UU. ha desarrollado extensamente los términos del pago mediante bonos de viaje, créditos y otros sistemas (*Refunds and Other Consumer Protections*) (27) .

En caso de cancelación del vuelo, la compañía aérea y quien haya pagado el billete, sea o no el pasajero (empresa, progenitor...), pueden acordar la dación en pago de millas/puntos del programa de fidelidad en vez del reembolso en dinero (metálico, transferencia, cheque u otra forma)

Finalmente, el mismo Departamento de Transporte de EE.UU. está sometiendo a una investigación sobre prácticas anticompetitivas en los programas de fidelidad de las principales compañías aéreas norteamericanas (28) . La unilateralidad en la creación, gestión y valoración de las millas/puntos del programa de fidelidad plantea la cuestión de la defensa del derecho de los consumidores ante posibles abusos por la compañía predisponente del programa de fidelidad. Se está examinando la equidad, transparencia, previsibilidad y competitividad del programa de recompensas de las aerolíneas. Los ciudadanos ven los puntos de las recompensas como parte de sus ahorros, pero su valor y uso depende enteramente de la compañía aérea: cómo se obtienen los puntos de recompensa y por qué se

pueden canjear, cuántos puntos se requieren para canjearlos, cómo se logra el estatus (*tier*) y qué beneficios conlleva, y qué restricciones, si las hay, que limitan la flexibilidad, el canje o la duración de las recompensas. Las reglas y condiciones adoptadas por cada compañía determinan cómo se comparan los puntos de recompensa con el precio de compra de las recompensas en efectivo.

## V. Conclusiones

**1ª** En el litigio subyacente, se plantea una utilización de las millas de la compañía aérea como forma de reembolso del billete aéreo debido a la cancelación del vuelo, que prevé el [art. 8.1 del Reglamento \(CE\) n.º 261/2004](#). No se analiza en el supuesto litigioso otro posible uso de las

millas: como pago de la compensación económica por cancelación de vuelo, denegación de embarque y gran retraso a la llegada, reconocido en el [art. 7.1 Reglamento \(CE\) n.º 261/2004](#) y en la jurisprudencia del TJUE, si se cumplen ciertas condiciones.

En caso de cancelación del vuelo, la compañía aérea y quien haya pagado el billete, sea o no el pasajero (empresa, progenitor...), pueden acordar la dación en pago de millas/puntos del programa de fidelidad en vez del reembolso en dinero (metálico, transferencia, cheque u otra forma).

El pago mediante bonos de viaje u otros servicios, alternativos al pago en metálico, introducida por el [Reglamento \(CEE\) n.º 295/91](#), al que sustituyó el vigente [Reglamento \(CE\) n.º 261/2004](#), representó una novedad con respecto al Derecho español anterior a la normativa comunitaria. El [art. 4.1.d del Real Decreto 1961/1980, de 13 de junio](#), por el que se establece un régimen de indemnizaciones optativas para los pasajeros de los servicios aéreos regulares a quienes se niegue el embarque en el vuelo contratado (29) indicaba que «el pago de las cantidades señaladas en los aps. anteriores se hará efectivo en pesetas» (30) .

**2ª** Entre 2004, año de adopción del [Reglamento \(CE\) n.º 261/2004](#) y la actualidad, las prácticas contractuales del transporte aéreo de pasajeros se han electrificado aún más, de modo que el mismo pasajero compra el billete en la web del transportista aéreo o de un operador turístico, gestiona su embarque también en línea, con tarjetas de embarque electrónicas o maneja sus puntos de fidelidad con la compañía aérea a través del aplicativo de la página web de esta, entre otras muchas aplicaciones. En este contexto electrónico, es claro que el TJUE ha querido dotar de valor jurídico al consentimiento expresado por el pasajero por vía electrónica, sin necesidad de firma manuscrita o digital, al interpretar los términos del [art. 7.3º Reglamento \(CE\) n.º 261/2004](#), que exige un «acuerdo firmado por el pasajero».

En todo caso, es preceptivo que el consentimiento del pasajero se haga con conocimiento de causa y la compañía aérea no omita información y ofrezca las diferentes modalidades de pago.

**3ª** El TJUE, en los asuntos *Cobult* y *Flightright* y *Etihad*, interpreta el [art. 7.3 Reglamento \(CE\) n.º 261/2004](#) en el sentido de considerar que el pago en dinero al pasajero es el modo principal y el pago con bonos de viaje y otros servicios es subsidiario. En este sentido, hemos interpretado que se trata de un acuerdo de dación en pago entre la compañía aérea y el pasajero para percibir el reembolso con millas del programa de fidelidad.

Sin embargo, hay que matizar que, cuando el billete aéreo haya sido adquirido a través del uso de millas/puntos, difícilmente puede considerarse el reembolso en dinero como el modo principal de pago. Una opción es que el pago del reembolso habría de hacerse en la forma originaria que se adquirió el billete, tal y como interpreta el Departamento de Transporte de los EE.UU. (31) . La relevancia y actualidad del tema se remarcan porque hay otra petición de decisión prejudicial sobre el [art. 7.3 Reglamento \(CE\) n.º 261/2004](#), pendiente de resolución por el TJUE. En concreto, el Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Frankfurt am Main, en el asunto C-616/24 RU v. All Nippon Airways (32) plantea si un pasajero que ha pagado un vuelo en parte con puntos de fidelidad de un programa de viajero frecuente puede reclamar al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, que no es el transportista aéreo con el que celebró el contrato, el reembolso en metálico. En caso de respuesta afirmativa, si el precio del billete que debe reembolsar el transportista encargado de efectuar el vuelo viene determinado bien por la tarifa anunciada al público a la que el transportista que celebró el contrato el viaje ofrecía el correspondiente vuelo cancelado, bien por el valor (medio) de los puntos de fidelidad utilizados.

**4ª** El Derecho de la Unión Europea adolece de una laguna relativa a los términos y condiciones que ha de cumplir el transportista aéreo que ofrece puntos/millas de su programa de fidelidad.

Las millas son convertibles en moneda oficial con la que realizar transacciones comerciales aéreas y no aéreas, y además están sujetas a un plazo de caducidad. Tanto la creación de las millas, como su valor en cada momento y su uso, como el período de caducidad es enteramente decidido por cada compañía aérea e impuesto a sus clientes en las reglas y condiciones del programa de fidelidad. Ello puede suponer un riesgo para los derechos de los consumidores, que son la parte débil frente a la compañía aérea.

- (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](#). *Diario Oficial de la Unión Europea*, núm. 46, de 17 de febrero de 2004.
- (2) Sobre esta compensación económica, se puede consultar nuestra monografía *La compensación económica de los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque, cancelación de vuelo y gran retraso a la llegada*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2023, 211 páginas y el capítulo en J.A. García-Cruces (ed.). *De iure mercatus: Libro Homenaje al Prof.Dr.h.c. Alberto Bercovitz Rodríguez-Cano*, Valencia, Tirant lo Blanch, 2023, pp. 3792-3824.
- (3) La Sentencia de referencia y posteriormente confirmada es la del Tribunal de Justicia (Sala Cuarta) de 19 de noviembre de 2009. Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon y Alana Sturgeon contra Condor Flugdienst GmbH (C-402/07) y Stefan Böck y Cornelia Lepuschitz contra Air France SA (C-432/07).
- (4) Petición de decisión prejudicial planteada por el Landgericht Düsseldorf (Alemania) el 26 de octubre de 2023 y publicada en el DO serie C de 29.1.2024.
- (5) A la vista de los aps. 7 a 16 de la Sentencia comentada sobre el Litigio principal y cuestiones prejudiciales.
- (6) DO C de 25.9.2024.
- (7) No obstante, en el asunto *Cobult* se aludía al «previo »acuerdo, que utiliza el [art. 7.3 Reglamento \(CE\) n.º 261/2004](#), por ejemplo, en las versiones italiana y española. En cambio, sorprendentemente, este epíteto no se usa, por ejemplo, en las traducciones del inglés, francés o portugués.
- (8) Por ejemplo, AAdvantage Loyalty Program, de American Airlines; Mileage Plus, de United Airlines; Skymiles, de Delta Airlines; Miles & More, de Lufthansa; Flying Blue, de Air France y KLM. Sobre los mismos, véase O.E. Natiello, «El contrato de fidelización en el transporte aéreo: contrato de incentivo al pasajero frecuente», en J.I. Peinado Gracia (dir.), *Nuevos enfoques del derecho aeronáutico y espacial, XXXVIII Jornadas Latino Americanas de Derecho Aeronáutico y del Espacio*, Marcial Pons, 2015, pp.. 243-254
- (9) IATA, *The Frequent Flyer Program Benchmark Survey*, <https://www.iata.org/en/services/data/passenger-insights/frequent-flyer-survey/#:~:text=What's%20more%2C%20the%20FFP%20Benchmark,their%20loyalty%20to%20your%20airline.>, consultada el 18 de febrero de 2025.
- (10) C.P. Nunes Gavinho y V.F. Mayer, «Programas de fidelidad no mercado de passagens aéreas: desenvolvimento e oportunidades para pesquisas futuras», en *Cénario – Revista Interdisciplinar em turismo e Território*, V9(3), Set/dex, 2021, p. 344, alude también al carácter transmisible a terceros que pueden tener las millas/puntos.
- (11) <https://www.transportation.gov/briefing-room/usdot-seeks-protect-consumers-airline-rewards-probe-four-largest-us-airlines-rewards>, consultada el 18 de febrero de 2025.
- (12) OAG, «Redefining loyalty: the next frontier in traveler relationships, 20 de mayo de 2024,

<https://www.oag.com/blog/redefining-loyalty-next-frontier-traveler-relationships>, consultada el 18 de febrero de 2025.

- (13) S.Y. Chun y E. De Boer, «How loyalty programs are saving airlines», en *Harvard Business Review*, 2 abril 2021, disponible en <https://hbr.org/2021/04/how-loyalty-programs-are-saving-airlines>, consultado el 18 de febrero de 2025, dan algunos ejemplos de operaciones financieras llevadas a cabo utilizando el Programa como aval de financiaciones bancarias durante la Covid-19.
- (14) L. Díez Picazo *Fundamentos de Derecho civil patrimonial. II. Las relaciones obligatorias*, Madrid, Civitas, 1996, p. 555.
- (15) [https://www.iata.org/contentassets/2e46aace261040b9a47fb7b9da18efc9/consumer\\_protection\\_principles.pdf](https://www.iata.org/contentassets/2e46aace261040b9a47fb7b9da18efc9/consumer_protection_principles.pdf), consultado el 17 de febrero de 2025.
- (16) Ap. 29 *Cobult* y ap. 22 *Flightright* y *Etihad Airways*.
- (17) DO nº 151 de 14.5.2020.
- (18) [Audiencia Provincial de Pontevedra, Sección 1ª, Sentencia 55/2023 de 7 Feb. 2023](#), Rec. 749/2022, LA LEY 33138/2023, ECLI: ES:APPO:2023:256. También Juzgado de lo Mercantil Nº. 3 de Pontevedra, [de 4 de abril de 2022](#), ECLI: ES:JMPO:2022:3527.
- (19) Juzgado de lo Mercantil Nº. 2 de Donostia-San Sebastián, [de 13 de octubre de 2022](#), ECLI: ES:JMSS:2022:12965
- (20) Sentencia del Juzgado de lo Mercantil Nº. 3 de Murcia, [de 20 de abril de 2021](#), ECLI: ES:JMMU:2021:6798
- (21) Sentencias del Juzgado de lo Mercantil Nº. 3 de Bilbao, [de 10 de mayo de 2022](#), ECLI: ES:JMBI:2022:8925; [de 7 de febrero de 2022](#), ECLI: ES:JMBI:2022:2279; [de 3 de febrero de 2022](#), ECLI: ES:JMBI:2022:2261. En el mismo sentido, Sentencia del Juzgado de lo Mercantil Nº. 1 de Donostia-San Sebastián, [de 27 de abril de 2021](#), ECLI: ES:JMSS:2021:4461.
- (22) Ap. 37 *Cobult* y ap. 24 *Flightright* v. *Etihad Airways*.
- (23) , ECLI: ES:JMMU:2021:7113
- (24) , ECLI: JMPO:2022:196.
- (25) <https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/consumo/paginas/2020/010620-aerolineas.aspx>, consultada el 17 de febrero de 2025.
- (26) L. Díez-Picazo, *Fundamentos...*, op. cit., p. 557.
- (27) Refunds and Other Consumer Protections. A Rule by the Transportation Department on 04/26/2024, disponible en <https://www.federalregister.gov/documents/2024/04/26/2024-07177/refunds-and-other-consumer-protections>, consultada el 18 de febrero de 2025.
- (28) <https://www.transportation.gov/briefing-room/usdot-seeks-protect-consumers-airline-rewards-probe-four-largest-us-airlines-rewards>, consultada el 18 de febrero de 2025.
- (29) BOE 3.10.1980.

- (30)** Así, E.M. Feal Mariño, *El overbooking en el transporte aéreo*, Thomson Aranzadi, Cizur Menor, 2003, p. 173.
- (31)** Ap. 7 Refunds and Other Consumer Protections. A Rule by the Transportation Department on 04/26/2024, disponible en <https://www.federalregister.gov/documents/2024/04/26/2024-07177/refunds-and-other-consumer-protections>, consultada el 18 de febrero de 2025.
- (32)** DO C 13.1. 2025.