

El TJUE sobre tarjetas de embarque y billetes gratuitos. STJCE/TJUE, Sala Séptima, 6-3-2025. SP/SENT/1247711

Sergio Giménez Binder. Augusta Abogados
Jurisprudencia Comentada. Abril 2025

SP/DOCT/128264

I. Introducción

Un buen número de medios de comunicación se ha hecho eco de la reciente Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 6 de marzo de 2025, recaída en el asunto C-20/2024 "Cymdek" (ECLI:ECU:C:2025:139 –SP/SENT/1247711–). El mensaje que esencialmente se ha divulgado en los medios es que, según el TJUE, una tarjeta de embarque puede bastar para demostrar una reserva confirmada en un vuelo. Siendo ello sustancialmente cierto, a nuestro juicio la decisión del tribunal contiene algunos matices que pueden ser relevantes en la práctica diaria y que merecen ser analizados.

II. Antecedentes fácticos

Según se indica en la sentencia, un transportista aéreo polaco ("AAA") celebró con un operador turístico también polaco ("BBB") un contrato por el cual AAA facilitó a BBB determinados vuelos en unas fechas concretas. De conformidad con lo acordado, BBB pagó el precio de esos vuelos a AAA. Por su parte, BBB procedió a vender billetes en dichos vuelos a CCC, como parte de los paquetes turísticos que comercializaba. CCC vendía los viajes combinados a los consumidores finales, incluyendo lógicamente los vuelos correspondientes. En consecuencia, los pasajeros pagaron a CCC el precio total del viaje combinado, en el que se integraba el precio de los vuelos que operaba AAA.

Uno de esos vuelos, con salida desde Tenerife y destino Varsovia, sufrió un retraso de más de veintidós horas en mayo de 2021. Algunos de los pasajeros afectados solicitaron al operador aéreo una compensación por dicho retraso y, al no haber adquirido los billetes directamente de AAA, presentaron copias de sus tarjetas de embarque para acreditar su legitimación activa.

Sin embargo, la compañía aérea AAA se negó a abonar la compensación, alegando básicamente dos cuestiones:

- En primer lugar, las tarjetas de embarque no servían -según AAA- para demostrar que los pasajeros se encontraban en posesión de una reserva confirmada y pagada para el vuelo en cuestión.
- Por otra parte, AAA consideraba que CCC había obtenido unas condiciones preferentes para el pago de los vuelos, por lo que los pasajeros habían viajado gratuitamente o, cuando menos, con un billete de precio reducido. Según el artículo 3.3 del Reglamento 261/2004, ello excluiría el derecho a la compensación prevista en dicha norma comunitaria.

III. Opinión del TJUE sobre la posibilidad de utilizar tarjetas de embarque como medio de prueba

Según el artículo 2 g) del Reglamento 261/2004, se considera que existe una reserva cuando el pasajero "disponga de un billete o de otra prueba que demuestre que la reserva ha sido aceptada por el transportista aéreo o el operador turístico". El TJUE analiza en su sentencia si una tarjeta de embarque puede constituir esa "otra prueba" de la que habla la norma.

Lo cierto es que las alegaciones de AAA en este punto resultan un tanto sorprendentes habida cuenta de la jurisprudencia anterior, que el TJUE se encarga de recordar y clarificar. En efecto, apoyándose en sentencias anteriores y en aras a ofrecer un elevado nivel de protección a los pasajeros aéreos, el TJUE afirma que los conceptos de "billete", "reserva" y "otra prueba" deben interpretarse ampliamente. Así pues, y aunque pudiera resultar una obviedad, el TJUE declara que una tarjeta de embarque efectivamente puede constituir "otra prueba" en el sentido del artículo 2.g) citado, y ello aunque la tarjeta no contenga elementos tales como la hora de llegada del vuelo.

El TJUE también rechaza -como era previsible- el argumento presentado por AAA en el sentido de que la tarjeta de embarque podría haber sido utilizada por terceras personas si el titular la hubiese perdido. Es sabido, y así se encarga de señalarlo el TJUE, que corresponde al transportista aéreo comprobar los documentos de viaje de sus pasajeros y que el Reglamento 261/2004 permite denegar el embarque cuando esos documentos sean inadecuados.

Debemos destacar que el TJUE no se pronuncia en esta sentencia sobre si el hecho de disponer de una tarjeta de embarque supone una presunción de que el pasajero efectivamente se ha presentado a embarcar con la debida antelación. Recordemos que este requisito viene exigido por el artículo 3.2.a) del Reglamento 261/2004 para tener derecho a la compensación por retraso. Siguiendo la línea jurisprudencial anterior, el TJUE se limita a señalar que *"la presentación de un pasajero a facturación no puede presumirse por el hecho de que dicho pasajero disponga de una reserva confirmada para el vuelo de que se trate"*. En el concreto caso analizado, AAA había embarcado y transportado a los pasajeros a su destino, por lo que la cuestión no se llegó a plantear.

IV. Opinión del TJUE sobre la alegada gratuidad de los billetes

El artículo 3.3 del Reglamento 261/2004 excluye de su ámbito de aplicación a aquellos pasajeros *"que viajen gratuitamente o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público. No obstante, se aplicará a los pasajeros que posean billetes expedidos, dentro de [...] programas comerciales, por [...] un operador turístico"*. Para rechazar la solicitud de compensación, AAA argumentó que los pasajeros reclamantes habían viajado de forma gratuita o con un precio reducido que no se encontraba a disposición del público.

El TJUE considera, como punto de partida, que la norma citada constituye una excepción a la regla general que es la de aplicar las normas protectoras del Reglamento a todos los pasajeros que parten de aeropuertos situados en territorio comunitario o que los tienen como destino. Así pues, esa excepción debe interpretarse de modo estricto o restrictivo, tal y como el TJUE ya tenía declarado. Apoyándose en sentencias anteriores y teniendo en cuenta los objetivos de protección perseguidos por el Reglamento (garantizar un elevado nivel de protección de los pasajeros aéreos ya sea en vuelos regulares o en vuelos chárter, incluidos lo que forman parte de viajes combinados), el TJUE llega a la conclusión de que la excepción del artículo 3.3 únicamente comprende aquellas situaciones en las que es el propio transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo quien autoriza a los pasajeros a viajar gratuitamente o con un billete de precio reducido que no está directa o indirectamente a disposición del público.

Esta opinión del TJUE representa sin duda un aspecto relevante de la decisión, porque impide que pueda alegarse la excepción cuando el pasajero haya recibido un billete gratuito de un tercero que efectivamente haya abonado una contraprestación al operador aéreo. Tal y como indica la sentencia, "en la medida en que el operador turístico obtuvo la contrapartida del viaje combinado efectuado por los pasajeros [...] y pagó el precio del vuelo al transportista aéreo [...] y en que éste recibió una remuneración conforme a las condiciones de mercado, procede considerar que esos pasajeros no viajaron gratuitamente o con un billete de precio reducido [...]".

Además, el TJUE determina que, si bien el artículo 3.3 mencionado no regula de forma expresa la cuestión de la carga de la prueba, su carácter de excepción a la regla general impone que *"para quedar liberado de su obligación de compensar a ese pasajero, incumbe al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo demostrar [...] que ese pasajero ha viajado gratuitamente o con un billete de precio reducido [...]"*. Especialmente en los supuestos de viajes combinados, los pasajeros reservan su viaje a través de operadores turísticos y son éstos, por lo general, los que pagan el precio del vuelo a la compañía aérea, ignorando el pasajero el precio exacto del vuelo pagado por el organizador del viaje y disponiendo de posibilidades limitadas para acreditar que han pagado el precio del vuelo.

De esta forma, el TJUE concluye que *"no se considera que un pasajero viaja gratuitamente o con un billete de precio reducido [...] cuando, por una parte, el operador turístico abona el precio del vuelo al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo conforme a las condiciones de mercado y, por otra parte, el precio del viaje combinado es abonado a dicho operador no por ese pasajero, sino por un tercero. Incumbe a ese transportista aéreo probar, según las modalidades previstas por el Derecho nacional, que tal pasajero ha viajado gratuitamente o con un billete de precio reducido."*

La redacción de la última frase del pronunciamiento se presta a ciertas dudas interpretativas. A nuestro entender, no queda claro si el TJUE pretendía imponer la carga de la prueba al transportista aéreo únicamente en constelaciones como la examinada (viajes combinados) o si esa afirmación se hace extensiva a todos los demás supuestos en los que las compañías aéreas pretendan utilizar la excepción prevista en el artículo 3.3 del Reglamento. Debemos esperar a futuras sentencias para obtener la respuesta.