

EL TJUE SE PRONUNCIA SOBRE LOS “BONOS REEMBOLSABLES” EMITIDOS POR LA CANCELACIÓN DE VIAJES DURANTE LA PANDEMIA COVID-19*

A propósito del caso francés

Lucía del Saz Domínguez**
Investigadora predoctoral
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 13 de julio de 2023

1. Hechos

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea, en STJUE, 2ª, de 8.6.2023 (EU:C:2023:449) (en adelante, STJUE 8.6.2023), da respuesta a una petición de decisión prejudicial relativa a la interpretación del artículo 12 de la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo (en adelante, Directiva sobre viajes combinados) en el contexto de un litigio entre dos asociaciones de defensa de los intereses de los consumidores y el ministro de Economía, Hacienda y Recuperación de Francia en el marco del proceso seguido por la presentación de una demanda solicitando anular la “*ordonnance n.º 2020–315, du 25 mars 2020, relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure*”, adoptado para hacer frente a la epidemia de COVID-19, de manera similar a la normativa emanada a nivel nacional (Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas

* Trabajo realizado como contratada predoctoral bajo la dirección de Ángel Carrasco Perera -contrato predoctoral para la formación de personal investigador, con Ref.: 2022-UNIVERS-11373-, en el marco del plan propio de I+D+i de la Universidad de Castilla-La Mancha, cofinanciado por el Fondo Social Europeo Plus (FSE+), en el marco del Proyecto de Investigación PID2021-128913NB-I00, del Ministerio de Ciencia e Innovación y la Agencia Estatal de Investigación (AEI) cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social: seguimiento y avances”, dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato y en el marco de las Ayudas para la realización de proyectos de investigación aplicada, en el marco del Plan Propio de investigación, cofinanciadas en un 85% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), para el proyecto titulado “Modelos jurídicos eficientes de consumo sostenible”, con Ref.: 2022-GRIN-34487 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana I. Mendoza Losana.

** ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0000-7781-5054>



urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19, en lo sucesivo RDL 11/2020).

La citada norma, adoptada para salvaguardar la liquidez y solvencia de los prestadores de servicios de viajes y estancias vacacionales ante una cancelación generalizada a causa de la pandemia de COVID-19, actuaba excepcionando las disposiciones que incorporaban al ordenamiento francés el art. 12 de la Directiva sobre viajes combinados¹, modificando las obligaciones de los profesionales del turismo, de tal modo que permitía que, cuando se resolviese un contrato de compraventa de viajes y estancias vacacionales [haciendo referencia al desistimiento o cancelación] entre el 1.3.2020 y el 15.9.2020, el organizador o minorista podrían ofrecer, de manera alternativa al reembolso de los pagos realizados, un bono a utilizar por el consumidor conforme a las condiciones que se estableciesen (que éste no podría rechazar) y, únicamente, a falta de uso de dicho bono el viajero tendría derecho al reembolso íntegro de los pagos efectuados.

Conforme a la norma controvertida, el bono sería válido durante un período de 18 meses [en nuestro ordenamiento se optó por establecer que el periodo de validez, que suspendía el derecho al reembolso en efectivo en el plazo de 14 días, sería de un año “desde la finalización del estado de alarma” -con todas sus prórrogas-²] (de manera que el consumidor que quisiera ver reintegrado el dinero que abonó por el viaje en cuestión tendría que esperar que transcurriese el citado lapso sin utilizar el “bono reembolsable”³ o “bono sustitutorio temporal” y sólo al término de dicho plazo tendría el profesional que efectuar el reembolso de la totalidad de los pagos realizados en virtud del “contrato resuelto”).

¹ El artículo 12 de la citada Directiva, entre otros aspectos, establece el derecho del viajero que vea cancelado su viaje por «circunstancias inevitables y extraordinarias», al reembolso de la totalidad de los pagos realizados por tal viaje combinado en un plazo no superior a catorce días después de dicha terminación.

² Al respecto se recomienda la lectura de DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «Fecha de validez de los bonos emitidos por viajes combinados COVID-19», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, mayo 2021, disponible en: https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Fecha_de_validez_de_los_bonos_emitidos_por_viajes_combinados_Covid19.pdf

³ Cuando hablamos de “bonos reembolsables” nos estamos refiriendo a aquellos bonos que podían ser utilizados en un plazo determinado, por una cuantía igual al reembolso que hubiera correspondido con carácter general por la cancelación del viaje combinado (ex art. 160 TRLGDCU) y que, solamente transcurrido su periodo de validez sin haber sido utilizados, el consumidor podría solicitar el reembolso de cualquier pago realizado por el viaje. Empleando los términos del art. 36.4 RD-ley 11/2020, “(...) Transcurrido el periodo de validez del bono sin haber sido utilizado, el consumidor podrá solicitar el reembolso completo de cualquier pago realizado que deberá abonarse, a más tardar, en 14 días (...)”. *Vid.* al respecto CARRASCO PERERA, Á.: «El «bono-COVID» emitido por las agencias de viajes en favor de los consumidores», *Gómez-Acebo & Pombo*, abril 2020, disponible en: <https://www.gap.com/publicaciones/el-bono-covid-emitado-por-las-agencias-de-viajes-en-favor-de-los-consumidores/> y CÁMARA ÁGUILA, P.: «El bono COVID del art. 36.4 y el viaje de boda: ¿también aplazo la boda?», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, mayo 2020, disponible en: http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/8_PILAR_CAMARA_AGUILA_-_El_bono_Covid_del_art_36.4_y_el_viaje_de_boda.pdf



Observamos que dicha medida es sustancialmente idéntica a la contemplada en el art. 36.4 del RD-ley 11/2020 de nuestro ordenamiento interno, que hubo de ser reformado al ser declarado nulo⁴ por vulnerar los derechos reconocidos a los consumidores⁵, aunque paradójicamente se ubicase en la Sección 3ª, titulada “medidas de protección de consumidores”. Además, nos llama la atención que lo decretado en Francia contraviene las recomendaciones de la Comisión Europea, que señalaban que si los bonos tuviesen “un período de validez superior a doce meses, los pasajeros y los viajeros deben tener derecho a solicitar el reembolso del dinero como muy tarde a los doce meses de la emisión del bono en cuestión”⁶.

⁴ Como ya exponía AGÜERO ORTIZ en mayo de 2020, el art. 36.4 RD-ley 11/2020 era nulo de pleno derecho al vulnerar el principio de primacía del Derecho de la Unión Europea, de tal forma que los consumidores, también entonces continuaban teniendo derecho al reembolso, en los términos reconocidos por la Directiva sobre viajes combinados, pese a que voluntariamente pudiesen aceptar bonos. AGÜERO ORTIZ, A.: «Derecho de los viajeros ante el Covid-19: Sí, tiene Ud. derecho al reembolso», *Revista sobre Consumidores y Usuarios vLex*, mayo 2020.

⁵ Mediante la última actualización de este precepto, publicada el 10.6.2020, se introdujo una mención referente a la necesidad de que el consumidor hubiese aceptado la recepción del bono, pero en su redacción original meramente se indicaba que el organizador o, en su caso el minorista, podrían entregar al consumidor o usuario dicho bono. Sobre la modificación del artículo 36.4 RD-ley 11/2020 véase MARTÍNEZ ESPÍN, P.: «El fin de los bonos de viaje o no: depende», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, junio 2020, disponible en: http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/El_fin_de_los_bonos_de_viaje_o_no-depende.pdf Inicialmente, como puede apreciarse en MARTÍNEZ ESPÍN, P.: «Estado de alarma y cancelaciones de viajes combinados: ¿El fin de esos maravillosos años? (Comentario al art. 36.4 RD Ley 11/2020)», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, abril 2020, disponible en: http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Estado_de_alarma_y_cancelaciones_de_viajes_combinados-.pdf, de la regulación contenida en el RD-ley 11/2020 se desprendía que quien podía escoger la opción de emitir el bono (en lugar de realizar el reembolso en efectivo dentro del plazo de 14 días a contar desde la terminación del contrato) era el empresario, es decir, la emisión del “bono reembolsable” tenía carácter potestativo para la agencia de viajes, mientras que el consumidor estaba obligado a aceptarlo -siempre que contase con las debidas garantías, recordemos que el citado “bono reembolsable”, debía contar con el suficiente respaldo financiero que garantizase su ejecución, si bien, en el art. 36.4 del RD-ley 11/2020 no se especificaba la forma que había de revestir la citada garantía, es decir, no se concretaba si tenía que constituirse un aval bancario a primer requerimiento, seguro de crédito, caución o impagos, como tampoco se señalaba si la misma había de concertarse específicamente para cada bono sustitutorio de manera diferenciada, por lo que concluimos que, al no encontrarse vedado, la garantía financiera para los bonos de viaje a la que se hace referencia en el mentado art. 36.4 podría adoptar la forma de las garantías ya existentes en la agencia, mas no podemos perder de vista la finalidad de tal precepto: la obligatoriedad de acompañar una garantía tenía por objetivo evitar el perjuicio que se generaría a los consumidores (a quienes pertenece el derecho de reembolso) en caso de insolvencia de las agencias, persiguiendo que el importe adeudado por el organizador como consecuencia de la cancelación del viaje combinado quede cubierto, de manera que la extensión de la garantía debía superar la fecha de vencimiento del bono (en España, 12 meses, frente a los 18 meses del caso francés), momento en que, si no se hubiese hecho uso del mismo, podría solicitarse el reembolso de la totalidad de los pagos realizados; así, aunque el art. 36.4 del RD-ley 11/2020 no estableciese nada al respecto, se entendía implícita la necesidad de que el aseguramiento se extendiese hasta el momento en que los consumidores viesan reintegrados los importes-.

⁶ 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.



2. Cuestiones planteadas

El Consejo de Estado francés decidió suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Luxemburgo las siguientes cuestiones prejudiciales:

1. ¿El art. 12 de la Directiva sobre viajes combinados debe interpretarse en el sentido de que es obligatorio que el organizador de un viaje combinado, en caso de terminación de este, reembolse en efectivo la totalidad de los pagos realizados por el viaje combinado, o se permite una restitución equivalente en forma de bono por el valor de los pagos efectuados?
2. En caso de que estime que el reembolso ha de practicarse en efectivo, ¿la magnitud de la crisis sanitaria de la pandemia de COVID-19 y sus consecuencias sufridas por los operadores de viajes combinados pueden justificar una excepción con carácter temporal a la mentada obligación de efectuar el reembolso en el plazo de catorce días?
3. En el supuesto de que considere que la cuestión anterior debe responderse de forma negativa, ¿cabe modular los efectos en el tiempo debido a las circunstancias mencionadas, pese a que se anule el acto de Derecho nacional contrario al artículo 12, apdo. 4 de la Directiva sobre viajes combinados?

2.1. ¿Qué ha de entenderse por «reembolso» a la luz del art. 12 de la Directiva sobre viajes combinados⁷?, ¿el reembolso debe practicarse en efectivo o podría entregarse un bono por el mismo importe?

Mediante la primera cuestión el órgano remitente desea conocer si el art. 12, apdos. 2 y 3, de la Directiva sobre viajes combinados debe interpretarse en el sentido de que el organizador, debido a la terminación de un contrato de viaje combinado (en el caso de autos desistimiento por parte del viajero antes del inicio del viaje combinado, al concurrir «circunstancias inevitables y extraordinarias en destino», por lo que procedería el reembolso completo de los pagos efectuados por dicho viaje sin abonar penalización alguna), está obligado a reembolsar al viajero en efectivo la totalidad de los pagos realizados por dicho viaje o si, por el contrario, se permite que, a elección del organizador, el reembolso se efectúe en forma de bono por importe equivalente a dichos pagos.

Como enfatiza el TJUE, debemos recordar que, en virtud del art. 12.4 de la Directiva sobre viajes combinados, los reembolsos han de realizarse sin demora indebida y, en

⁷ Ex art. 12.2 de la Directiva sobre viajes combinados: “(...) En caso de terminación del contrato de viaje combinado con arreglo al presente apartado, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualesquiera pagos realizados por el viaje combinado, pero no a una indemnización adicional”. Del mismo modo, el apdo. 3 del citado artículo menciona que: “el organizador podrá poner fin al contrato de viaje combinado y reembolsar al viajero la totalidad de los pagos que este haya realizado por el viaje combinado (...)”.

cualquier caso, dentro del plazo de 14 días desde la terminación del contrato de viaje combinado.

Respecto a la cuestión de si el ofrecimiento de un bono de valor igual al de los pagos abonados por el viaje combinado, que, según la norma adoptada por el Gobierno francés, solamente permitiría su conversión en efectivo después del transcurso de dieciocho meses sin hacer uso de él, manifiesta el TJUE que la Directiva no contiene definición alguna del concepto de «reembolso», mas seguidamente señala que, de acuerdo con la reiterada jurisprudencia, el significado y alcance de aquellos términos no definidos por el Derecho de la Unión debe practicarse conforme al sentido habitual de los mismos en el lenguaje corriente, atendiendo al contexto en el que son utilizados y a los objetivos perseguidos por la normativa en la que se integran.

Por lo anterior, debemos entender que el término «reembolso» se concibe como una restitución de un importe en efectivo de los pagos desembolsados o adelantados por el contrato de viaje combinado, pues implica que la segunda persona restituya tal cantidad a la primera.

Así, determina el Tribunal de Luxemburgo que “el concepto de «reembolso» en el sentido del artículo 12, apartados 2 y 3, de la Directiva 2015/2302 se concibe como una restitución en forma de un importe en efectivo de los pagos realizados por un viaje combinado” (STJUE 8.6.2023, apdo. 26), lo que queda corroborado por el contexto del art. 12 de la Directiva sobre viajes combinados, así como por su objetivo, puesto que el artículo 12, apdo. 4, de la Directiva sobre viajes combinados al detallar que el reembolso debe practicarse en un plazo no superior a catorce días desde la resolución del contrato de viaje combinado persigue garantizar que el viajero pueda, en un tiempo reducido después de la terminación del contrato, disponer de nuevo libremente del importe que sufragó para el pago del viaje combinado en cuestión. Resulta evidente que la imposición de tal plazo no resultaría útil si fuera posible el ofrecimiento de un bono por equivalente, o de cualquier otra prestación de carácter diferido, con el que únicamente podría beneficiarse del importe una vez expirado el plazo fijado.

Además, en línea con lo señalado por la Abogada General, la citada Directiva se enmarca en el ámbito de los derechos de los viajeros y de la protección de los consumidores, de manera que ha de concluirse que, al no contemplarse de manera expresa por el legislador la posibilidad de reemplazar la obligación de pago del importe en efectivo por otra prestación como pudiera ser el ofrecimiento de un bono por equivalente, el artículo 12 de la Directiva sobre viajes combinados hace referencia exclusivamente al reembolso en forma de un importe en efectivo.

Por otra parte, en cuanto al objetivo perseguido por la mentada Directiva, según su artículo 5.1 interpretado a la luz del considerando 5, consiste en contribuir al buen funcionamiento del mercado interior a la vez que se alcanza un elevado nivel de protección de los consumidores, lo más uniforme posible.



Así, el derecho de reembolso que se confiere a los viajeros a través del art. 12, apdos. 2 y 3, de la Directiva sobre viajes combinados, se corresponde con dicha finalidad proteccionista. Por ende, la interpretación del concepto de «reembolso» más coherente es la que obliga al organizador (o minorista) a restituir en forma de un importe en efectivo al viajero los pagos que este último realizase por el viaje en cuestión, ya que el consumidor podrá disponer libremente de dicho dinero. Todo ello sin perjuicio de que el consumidor, debidamente informado, pueda consentir voluntariamente aceptar un bono por equivalente en lugar del reembolso en efectivo⁸.

En síntesis, el TJUE responde a la primera cuestión prejudicial precisando que el art. 12, apdos. 2 y 3, de la Directiva sobre viajes combinados debe interpretarse en el sentido de que cuando, a consecuencia de la terminación (resolución o desistimiento) de un contrato de viaje combinado, el organizador esté obligado a reembolsar al viajero la totalidad de los pagos que hubiese realizado por dicho viaje, “tal reembolso se concibe únicamente como una restitución de esos pagos en forma de un importe en efectivo”, sin perjuicio de que pueda llegar a un acuerdo con el consumidor y que éste decida voluntariamente aceptar un bono por equivalente (o, incluso, por un importe superior, “haciendo atractivos los bonos”⁹, para incentivar que, en su caso, el reembolso sea aplazado).

Asimismo, cabe destacar que los Estados miembros contaban con la posibilidad de establecer medidas destinadas, no a imponer, sino a promover o a facilitar la aceptación por parte de los viajeros de los bonos en lugar del reembolso en forma de un importe en efectivo, lo que contribuiría a aliviar los problemas de liquidez de los organizadores de viajes.

2.2. ¿En el contexto de la pandemia de coronavirus, podría ofrecerse al viajero un bono en lugar de reembolsarle en efectivo los pagos efectuados por el contrato de viaje, de manera que solamente una vez finalizado el período de validez de 18 meses del bono, sin hacer uso de él, surgiese la obligación de efectuar el reembolso en efectivo?

A través de su segunda cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente pregunta si la normativa nacional que libera temporalmente a los organizadores de viajes combinados de su obligación de reembolsar a los viajeros el importe correspondiente a los pagos realizados por el viaje combinado en un plazo no superior

⁸ Sobre la necesidad de que la aceptación del “bono reembolsable” sea voluntaria, así como acerca de qué acciones se podrían ejercer de faltar el requisito de la voluntariedad, véase DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «¿Puedo pedir el reembolso una vez aceptado el bono?», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, octubre 2020, disponible en: https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Puedo_pedir_el_reembolso_una_vez_aceptado_el_bono.pdf

⁹ *Vid.* al respecto CASTELLS SOMOZA, C.: «La respuesta de la Comisión Europea a la cancelación de viajes por la COVID-19: hagamos atractivos los bonos», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, junio 2020, disponible en: http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/La_respuesta_de_la_Comision_Europea_a_la_cancelacion_de_viajes_por_la_COVID19.pdf



a 14 días desde la terminación del contrato, dentro del contexto de la pandemia mundial que impedía el cumplimiento de tales contratos, contraviene el art. 12, apdos. 2 a 4, de la Directiva sobre viajes combinados, y si han de tomarse en consideración los objetivos perseguidos por la normativa excepcional, que persigue evitar la ausencia de solvencia de los organizadores de viaje por el elevado número de solicitudes de reembolso esperadas, hasta tal punto de poner en peligro su existencia, preservando el sector turístico.

En la resolución objeto de análisis se señala que, en opinión de los Gobiernos checo, italiano y eslovaco alegan que el artículo 12, apartados 2 y 3, letra b), de la Directiva 2015/2302 no se aplica en el contexto de una crisis sanitaria a escala mundial como la causada por la pandemia de COVID 19, pues, a su parecer, dicho suceso no se halla comprendido en el concepto de «circunstancias inevitables y extraordinarias» en el sentido de la citada disposición, de modo que, a su entender, no se generaría el derecho al reembolso íntegro de los pagos efectuados por los viajes combinados resueltos.

Tras ello, el TJUE pasa a examinar si una crisis sanitaria mundial como la pandemia de COVID-19 podría estar comprendida en el concepto de «circunstancias inevitables y extraordinarias» en el sentido del citado artículo, de tal forma que debería aplicarse a las terminaciones de contratos reguladas por la normativa francesa. Al respecto, el Tribunal de Luxemburgo expone qué se entiende por circunstancias extraordinarias (vid. art. 3.12 de la Directiva sobre viajes combinados), al tiempo que recuerda que el alcance de dicho concepto se precisa en el considerando 31 de la citada Directiva, donde se incluyen una serie de circunstancias a modo ejemplificativo que pueden considerarse «circunstancias inevitables y extraordinarias», entre las que se encuentran “riesgos importantes para la salud humana como el brote de una enfermedad grave en el lugar de destino (...)”.

Por lo expuesto, el TJUE determina que una crisis sanitaria mundial como la pandemia de COVID-19 puede quedar comprendida en el citado concepto de «circunstancias inevitables y extraordinarias», en el sentido del artículo 12, apartados 2 y 3, letra b), de la Directiva 2015/2302, pues se trata de un suceso “escapa manifiestamente a todo control y sus consecuencias no habrían podido evitarse incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables” (STJUE 8.6.2023, apdo. 46) y supone de «riesgos importantes para la salud humana» a los que se hace mención expresa en el considerando 31 de dicha Directiva, de manera que dicha disposición puede aplicarse a las terminaciones de los contratos de viaje combinado basadas en las consecuencias derivadas de tal suceso.

Sin embargo, como recuerda el TJUE, el “concepto de «circunstancias inevitables y extraordinarias» concreta el concepto de «fuerza mayor» en el marco de tal Directiva” (STJUE 8.6.2023, apdo. 54). Señala la Abogada General que el concepto de «circunstancias inevitables y extraordinarias» sustituyó al de «fuerza mayor» que figuraba en la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados (DO



1990, L 158, p. 59), derogada y sustituida por la actual sobre viajes combinados, lo que significa que el concepto de «circunstancias inevitables y extraordinarias» empleado en el art. 12 de la Directiva sobre viajes combinados ya constituye una aplicación exhaustiva del concepto «fuerza mayor», de manera que los Estados miembros no pueden eximir, siquiera temporalmente, por causa de fuerza mayor, a los organizadores de viajes de su obligación de reembolso, puesto que no se prevé excepción alguna por “fuerza mayor” al carácter imperativo de tal obligación.

Por consiguiente, también en caso de terminación de un contrato de viaje combinado a causa de una crisis sanitaria mundial como la pandemia de COVID-19, los organizadores de viajes están obligados a reembolsar a los viajeros la totalidad de los pagos realizados por el viaje combinado, respetando las condiciones que se establecen en el art. 12, apdo. 4 de la mentada Directiva.

No puede olvidarse el hecho de que los derechos reconocidos a los viajeros en virtud de la citada Directiva tienen carácter imperativo (ex art. 23, apdos. 2 y 3) y que los Estados miembros no pueden adoptar disposiciones que contravengan dichas disposiciones reduciendo el nivel de protección de los viajeros.

Por los motivos anteriores, el TJUE resuelve la segunda cuestión enunciando que el art. 12, apdos. 2 a 4, de la directiva sobre viajes combinados debe interpretarse entendiendo que se opone a las normativas nacionales que liberen temporalmente, incluso en el contexto de una crisis sanitaria mundial que impida el cumplimiento de los contratos de viaje combinado, de su obligación de reembolsar a los viajeros la totalidad de los pagos efectuados por el contrato resuelto en un plazo no superior a 14 días a contar desde la finalización del contrato, sin deber practicar excepción alguna por el hecho de que pudiera verse afectada la solvencia de tales organizadores hasta el punto de poner en peligro su existencia.

2.3. ¿El órgano jurisdiccional nacional puede modular los efectos en la resolución de anulación de la normativa nacional?

Como indica el TJUE, los órganos jurisdiccionales nacionales que conozcan de un recurso de anulación de una normativa nacional que consideren contraria al Derecho de la Unión están obligados a proceder a la anulación de dicha normativa, aunque en determinados supuestos el Tribunal de Justicia, en circunstancias excepcionales, les ha reconocido la facultad de adecuar los efectos de sus resoluciones de anulación de la normativa nacional declarada incompatible con el Derecho de la Unión.

Sin embargo, en el caso que nos concierne, a pesar de la gravedad de las consecuencias económicas causadas al sector de los viajes combinados por la pandemia de coronavirus, el TJUE resuelve que tales amenazas no son comparables con las consideraciones imperiosas relacionadas con la protección del medio ambiente o con el suministro eléctrico del Estado miembro afectado que se debatían en el asunto donde se habilitó para mantener determinados efectos de un acto nacional anulado, máxime cuando el Gobierno francés había indicado que el perjuicio resultante, en su



caso, de la anulación por el órgano jurisdiccional remitente del Decreto n.º 2020-315 tendría una «importancia limitada», esto es, no quedaba constancia de que la anulación de la normativa nacional objeto de litigio fuese a generar desmesuradas consecuencias perjudiciales en el sector de los viajes combinados que justificasen que se mantuviesen sus efectos para proteger los intereses económicos de los operadores turísticos.

Por consiguiente, el Tribunal respondió a la tercera cuestión fijando que no es posible que el órgano jurisdiccional que conozca “de un recurso de anulación de una normativa nacional contraria al artículo 12, apartados 2 a 4, de la Directiva 2015/2302 modular los efectos en el tiempo de su resolución de anulación de tal normativa nacional” (STJUE 8.6.2023, apdo. 85).

3. Conclusiones

- i. El reembolso de la totalidad de los pagos realizados por el viaje combinado que reconoce a los viajeros el artículo 12 de la Directiva sobre viajes combinados debe realizarse como una restitución en efectivo por el organizador o por el minorista, sin demora indebida y, en cualquier caso, dentro del plazo genérico de 14 días naturales a contar desde la terminación del contrato de viaje combinado, contemplado en el Derecho común (art. 160.4 TRLGDCU en el caso español), así como en la normativa internacional (salvo que éstos, voluntariamente, acepten su sustitución por un “bono reembolsable” o equivalente), sin que quepa reducir, incluso con carácter temporal, los derechos de los pasajeros por «circunstancias extraordinarias» tales como una crisis sanitaria mundial como sucedió con la pandemia de COVID-19.
- ii. El TJUE en su acertada resolución decreta la ilegalidad de la ordonnance n.º 2020–315, que permitió que los organizadores sustituyesen el reembolso en efectivo por la entrega de un bono temporal que los consumidores solamente podían convertir en efectivo una vez soportado el transcurso del periodo de carencia, que la ley francesa fijó en 18 meses para preservar la viabilidad del sector turístico durante la pandemia como inicialmente lo hizo nuestro art. 36.4 del RD-ley 11/2020, aunque delimitando dicho lapso temporal en 12 meses desde la finalización del estado de alarma y sus prórrogas.
- iii. En todo caso, observamos que dicho plazo ya habría expirado, por lo que la importancia práctica de esta resolución es limitada, pues, según se expresa en la STJUE, la citada normativa excepcional resultaba de aplicación cuando se resolviese “un contrato de compraventa de viajes y estancias vacacionales entre el 1 de marzo de 2020 y el 15 de septiembre de 2020” (STJUE 8.6.2023, apdo. 12).



4. Bibliografía

AGÜERO ORTIZ, Alicia: «Derecho de los viajeros ante el Covid-19: Sí, tiene Ud. derecho al reembolso», *Revista sobre Consumidores y Usuarios vLex*, n.º 8, 2020 (pp. 19-32).

CÁMARA ÁGUILA, Pilar: «El bono COVID del art. 36.4 y el viaje de boda: ¿también aplazo la boda?», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, mayo 2020, disponible en: [http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/8._PILAR_CAMARA_AGUILA_-
El_bono_Covid_del_art_36.4_y_el_viaje_de_boda.pdf](http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/8._PILAR_CAMARA_AGUILA_-_El_bono_Covid_del_art_36.4_y_el_viaje_de_boda.pdf)

CARRASCO PERERA, Ángel: «El «bono-COVID» emitido por las agencias de viajes en favor de los consumidores», *Gómez-Acebo & Pombo*, abril 2020, disponible en: <https://www.gap.com/publicaciones/el-bono-covid-emitado-por-las-agencias-de-viajes-en-favor-de-los-consumidores/>

CASTELLS SOMOZA, Carlos: «La respuesta de la Comisión Europea a la cancelación de viajes por la COVID-19: hagamos atractivos los bonos», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, junio 2020, disponible en: http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/La_respuesta_de_la_Comision_Europea_a_la_cancelacion_de_viajes_por_la_COVID19.pdf

DEL SAZ DOMÍNGUEZ, Lucía:

- «¿Puedo pedir el reembolso una vez aceptado el bono?», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, octubre 2020, disponible en: https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Puedo_pedir_el_reembolso_una_vez_aceptado_el_bono.pdf
- «Fecha de validez de los bonos emitidos por viajes combinados COVID-19», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, mayo 2021, disponible en: https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Fecha_de_validez_de_los_bonos_emitidos_por_viajes_combinados_Covid19.pdf

MARTÍNEZ ESPÍN, Pascual:

- «El fin de los bonos de viaje o no: depende», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, junio 2020, disponible en: http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/El_fin_de_los_bonos_de_viaje_o_no-depnde.pdf
- «Estado de alarma y cancelaciones de viajes combinados: ¿El fin de esos maravillosos años? (Comentario al art. 36.4 RD Ley 11/2020)», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, abril 2020, disponible en: http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Estado_de_alarma_y_cancelaciones_de_viajes_combinados-.pdf