

EL FIN DE LOS BONOS DE VIAJE O NO: DEPENDE*

*Pascual Martínez Espín***
Catedrático de Derecho Civil
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 11 de junio de 2020

Resumen: El Gobierno modifica la normativa sobre bonos de viajes, prohibiendo la emisión de cupones de viaje a no ser que los mismos sean aceptados por el consumidor. Quien da más....

Últimamente enseñé a mis alumnos la “Teoría de Jarabe de Palo”. Decía el malogrado Pau Donés: “Que el blanco sea blanco. Que el negro sea negro...Depende ¿de qué depende? De según como se mire, todo depende”.

Y esto es lo que ha sucedido en materia de bonos de viaje. Pero aquí tengo la respuesta a la pregunta ¿de qué depende? De cómo se levante el Ministro de Consumo esa mañana. O mejor...de quién llame a la puerta del Ministerio. Y es que este legislador no deja de sorprenderme por sus vaivenes. Puedo aceptar que una situación especial requiere normas especiales. Pero no es de recibo, por muchas razones (seguridad jurídica, económicas, etc.) que dentro de un mismo período de especialidad (Covid) cambie de criterio y se pase de decir negro a blanco. Esto es lo que ha ocurrido en el tema de los bonos de viajes

* Trabajo realizado en el marco del Proyecto de Investigación PGC2018-098683-B-I00, del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades (MCIU) 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” y dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato y a la Ayuda para la financiación de actividades de investigación dirigidas a grupos de la UCLM Ref.: 2020-GRIN-29156, denominado “Grupo de Investigación del Profesor Ángel Carrasco” (GIPAC) y a la ayuda para la realización de proyectos de investigación científica y transferencia de tecnología, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha cofinanciadas por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) para el Proyecto titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social en Castilla-La Mancha” (PCRECLM) con Ref.: 2020-GRIN-29156 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Isabel Mendoza Losana, en base a la Propuesta de Resolución Definitiva de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, Dirección General de Universidades, Investigación e Innovación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha de 10 de marzo de 2020.

** ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-4466-7128>



combinados, ante la amenaza de la UE; primero llamaron las Agencias, después los consumidores ¿llamarán las compañías aéreas, los hoteles, los transportistas terrestres? Pasen y vean.

El RD Ley 11/2020 contenía un art. 36.4 que establecía que en caso de cancelación de un viaje combinado como consecuencia de las medidas Covid, las agencias de viajes podían entregar un bono a los usuarios con una validez de un año, transcurrido dicho plazo, si el consumidor no había hecho uso de este, deberían devolver el dinero abonado. Dicho bono era obligatorio para el viajero, salvo que el proveedor de servicios hubiera devuelto su importe a la agencia.

En mi opinión, esta norma era contraria a la Directiva de viajes combinados, al suponer el bono una restricción ilegal a los derechos de los consumidores reconocidos por la misma, pues no debe olvidarse que la normativa vigente también se aplica en circunstancias excepcionales como la actual. Así lo entiende el comisario de Justicia, Didier Reynders, el cual rechaza la emisión de bonos en lugar de reembolsos a aquellos clientes cuyo viaje combinado ha sido cancelado por la crisis del Covid-19. Advierte que el paso dado por algunos países, entre los que figura España, supone una violación de la Directiva de Viajes Combinados de la Unión Europea.

Esta norma entró en vigor el 2 de abril. Pero la alegría en casa del pobre (léase las agencias) dura poco. El Real Decreto-ley 21/2020, de 9 de junio, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, en su disposición final quinta, modifica los apartados 1 y 4 del artículo 36 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo. En cuanto al apartado 4, su nuevo texto establece que *"en el supuesto de que se trate de contratos de viaje combinado, que hayan sido cancelados con motivo del COVID19, el organizador o, en su caso el minorista, podrán entregar al consumidor o usuario, previa aceptación por parte de este, un bono para ser utilizado dentro de un año desde la finalización de la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas, por una cuantía igual al reembolso que hubiera correspondido. 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. En cualquier caso, el eventual ofrecimiento de un bono sustitutorio temporal deberá contar con el suficiente respaldo financiero que garantice su ejecución"*. Se acabaron los bonos de viaje impuestos al consumidor. Las agencias de viajes están obligadas a devolver en 14 días todo el dinero pagado por los usuarios por los viajes combinados cancelados como consecuencia del estado de alarma y no pueden imponerles su sustitución por un bono ni quedarse con supuestos gastos de gestión. El bono puede ofrecerse, pero no imponerse a los usuarios.



Con el fin de contribuir a que los bonos sean una alternativa atractiva y fiable a un reembolso del dinero, los bonos deben estar protegidos contra la insolvencia de la agencia de forma suficientemente eficaz y sólida. La garantía es exigida antes y ahora. Antes era una forma de tranquilizar al consumidor por la imposición del bono. Ahora es una forma de incentivarlo para aceptarlo.

Los bonos deben tener un período mínimo de validez de doce meses. Las agencias deben reembolsar automáticamente al pasajero o viajero el importe del bono en cuestión a más tardar catorce días después del final de su período de validez, si el bono no ha sido canjeado. Lo mismo se aplica al reembolso del importe restante del bono en caso de canjeo parcial previo.

En mi opinión, si los bonos tienen 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. Deben tener el mismo derecho en cualquier momento posterior, sin perjuicio de las disposiciones legales aplicables en materia de plazos. Las agencias pueden considerar la posibilidad de que los bonos sean reembolsables antes de transcurridos doce meses desde su expedición, si el pasajero o el viajero así lo solicita.

Los pasajeros y los viajeros deben poder utilizar los bonos para efectuar pagos relacionados con todas las nuevas reservas realizadas antes de su fecha de expiración, incluso si el pago o el servicio tienen lugar después de esa fecha.

Los pasajeros y viajeros deben poder utilizar los bonos para el pago de cualquier viaje combinado que ofrezca la agencia.

Según la disponibilidad las agencias deben garantizar que los bonos permitan a los viajeros viajar con las mismas condiciones de servicio que las especificadas en la reserva original, y las agencias deben garantizar que los bonos permitan a los viajeros reservar un contrato de viaje combinado con el mismo tipo de servicios o de calidad equivalente que el paquete cuyo contrato ha terminado.

Las agencias deben considerar la idea de ampliar las posibilidades de utilización de los bonos para reservas con otras entidades que formen parte del mismo grupo de empresas. Los bonos para viajes combinados deben ser transferibles a otro viajero sin coste adicional alguno, si los proveedores de los servicios incluidos en el viaje combinado aceptan la transferencia sin ningún coste adicional.

Con el fin de hacer que los bonos sean más atractivos, las agencias podrían estudiar la posibilidad de expedir bonos con un valor superior al importe de los pagos efectuados por



el viaje combinado, por ejemplo, mediante una cantidad fija adicional o añadiendo servicios.

Los bonos deben indicar su período de validez y especificar todos los derechos vinculados a ellos. Deben expedirse en un soporte duradero, como el correo electrónico o el papel. Esta modificación legislativa no tiene efectos retroactivos, por lo que se aplicará a partir del día 11 de junio de 2020 (DF octava), lo que en la práctica va a suponer muchos problemas de derecho transitorio (de aplicabilidad de la norma más bien), produciendo situaciones manifiestamente injustas. Así, si un viaje previsto para junio fue cancelado, la agencia es probable que le diera un bono. Si ese mismo viaje ha sido cancelado a partir del 11 de junio el posible que el viajero haya preferido el reembolso del dinero. En poco más de 2 meses, han variado sustancialmente los derechos de los consumidores. Además, la nueva norma permitirá el regateo (por fin ha vuelto el futbol, dirán los consumidores). Y, ahora, el viajero podrá decir: “Yo no quiero bono, pero negocio con la agencia un bono con rebaja para otro viaje combinado”. Tanto antes como ahora el bono supone una novación del contrato, pero ahora tiene premio, gracias al legislador.

¿Y quien protege a las Agencias de Viajes frente al incumplimiento de los proveedores?

Visto el panorama, las agencias piden ahora la reforma de la normativa de viajes combinados contenida en el TRLGDCU, pues igualmente se excede respecto a la Directiva comunitaria (vgr. en materia de garantía por responsabilidad contractual).

Concluyendo, en homenaje a Pau Donés: “*Que con el paso del tiempo, el vino se hace bueno que lo que sube, baja. De abajo arriba y de arriba abajo. Depende ¿de qué depende?*”.