

## **FECHA DE VALIDEZ DE LOS BONOS EMITIDOS POR VIAJES COMBINADOS COVID-19 \***

*Lucía del Saz Domínguez*  
*Centro de Estudios de Consumo*  
*Universidad de Castilla-La Mancha*

*Fecha de publicación: 17 de mayo de 2021*

Una Oficina Municipal de Información al Consumidor formula al Centro de Estudios de Consumo una pregunta relativa al plazo de validez de los bonos emitidos por las agencias por viajes combinados cancelados con motivo de la COVID-19, en la que se consulta nuestra interpretación del artículo 36.4 RD-ley 11/2020 para determinar el momento en el que se podrá canjear el llamado “bono reembolsable”.

El Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19 en su artículo 36, apartado 4, última versión (actualización publicada el 30/03/2021, en vigor a partir del 31/03/2021), establece que el bono se entregará “...para ser utilizado dentro de un año desde la finalización de la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas (...). 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 (...)”<sup>1</sup>.

---

\* 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” dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato; de 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.: SBPLY/19/180501/000333 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Isabel Mendoza Losana y a la Ayuda para la financiación de actividades de investigación dirigidas a grupos de la UCLM Ref.: 2021-GRIN-31309, denominado “Grupo de Investigación del Profesor Ángel Carrasco” (GIPAC).

<sup>1</sup> La mentada versión no difiere del texto original (de 01/04/2020) respecto al plazo de validez del bono y la posibilidad de solicitar el reembolso una vez transcurrido el plazo indicado sin haber sido utilizado (aunque en la versión originaria no se detalla la necesidad de que el bono sea aceptado por el consumidor, se señala que “podrán entregar al consumidor o usuario 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



¿Cuál es el *dies a quo* del citado plazo para que, transcurrido el mismo sin haber utilizado el bono, el consumidor pueda solicitar la devolución de los importes?, ¿el precepto reproducido viene a establecer que el bono puede ser utilizado dentro de un año desde la finalización de la vigencia del “primer estado de alarma” y sus prórrogas -que se inició el día 14 de marzo de 2020 y concluyó el día 21 de junio de 2020-, o el período de un año se computa no desde la finalización del estado de alarma decretado el 14 de marzo de 2020 (al que nos referimos como “primer estado de alarma”) sino desde la finalización del estado de alarma que se decreta por el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, por el que se declara el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-COV-2 que acabó el 9 de mayo de 2021, por lo que el plazo de validez abarcaría hasta el 9 de mayo de 2022?

Para responder esta pregunta, que trae importantes consecuencias prácticas, hemos de tener en cuenta la fecha de elaboración de la norma controvertida, en virtud de la cual se entregaron los “bonos reembolsables”. El artículo 36.4 RD-ley 11/2020 se incorporó el día 1 de abril de 2020, cuando, con arreglo a los hitos anteriormente mencionados, todavía continuaba vigente el “primer estado de alarma”, de manera que al contemplar “la finalización de la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas” como momento para delimitar el *dies a quo* (que llamaremos “x”) del plazo de validez del bono (que concluiría el día “x” + 365 días), configurado como “un término *certus an incertus quando*<sup>2</sup> (salida del Estado de Alarma)”<sup>3</sup>, dicho término ya llegó el día 21 de junio de 2020 (antes de la declaración del “nuevo estado de alarma”, que no fue una continuación del anterior sino que medió una interrupción temporal entre ambos), y desde ese momento se desplegaron los efectos contenidos en la norma (comenzar el cómputo de un año que, según el precepto examinado, determinará la posibilidad de “solicitar el reembolso de cualquier pago realizado” por parte del consumidor), por lo que, conforme al artículo antedicho, el consumidor podrá solicitar el reembolso completo cuando se cumpla un año desde el día 21 de junio de 2020. Las siguientes versiones del artículo objeto de estudio no vienen a modificar el término (lo que generaría un caos normativo, debiendo acudir al precepto en vigor en el momento de emisión del bono, por la influencia de la temporalidad de las normas) sino meramente a adaptar el enunciado a las normas europeas, de modo que esta solución es extensible a todos los supuestos.

---

hubiera correspondido. Transcurrido el periodo de validez del bono sin haber sido utilizado, el consumidor podrá solicitar el reembolso completo de cualquier pago realizado”).

<sup>2</sup> Día cierto, que sabemos que se va a producir, pero no sabemos cuándo.

<sup>3</sup> 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.ga-p.com/publicaciones/el-bono-covid-emitido-por-las-agencias-de-viajes-en-favor-de-los-consumidores/>



Cabe destacar que, contemplando todas las interpretaciones razonablemente sostenibles que de su texto puedan derivarse, ha de prevalecer una interpretación acorde al principio pro consumatore<sup>4</sup> -evitando situaciones de inferioridad de consumidores frente a empresarios o profesionales- que inspira la moderna legislación sobre las relaciones de consumo, principio que en nuestro Ordenamiento tiene arraigo constitucional (art. 51 CE), con la que alcanzaríamos la misma solución enunciada.

Además, el presente problema es creado por los términos ambiguos del regulador de urgencia, que no toma la fecha de emisión del bono como momento inicial del plazo de validez, mientras que, según las recomendaciones de la Comisión Europea, “4. 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”<sup>5</sup>, por lo que no puede entenderse que el viajero deba esperar hasta el 9 de mayo de 2022 sin poder reclamar el reembolso. Esta misma línea fue seguida por MARTÍNEZ ESPÍN, al afirmar que “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”<sup>6</sup>, de modo que, incluso, los consumidores podrían solicitar el reembolso del precio del viaje combinado sin tener que esperar al día 21 de junio de 2021 (si los bonos se hubiesen emitido con anterioridad al día 21 de junio de 2020 -fin del estado de alarma y sus prórrogas al que hace referencia el artículo 36.4 RD-ley 11/2020-) y estas consideraciones vienen a reforzar nuestro razonamiento (debiendo perseguir que los consumidores que hubiesen aceptado bonos de validez superior a doce meses puedan solicitar el reembolso “como muy tarde a los doce meses de la emisión del bono en cuestión”. Si se entendiese la tesis contraria (es decir, que el plazo de un año se iniciaría desde la finalización del estado de alarma que se decreta por el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, por el que se declara el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-COV-2, que acabó el 9 de mayo de 2021) todos los bonos emitidos antes del día 9 de mayo de 2021 (que son la gran mayoría, puesto que en esas fechas los bonos se imponían a los consumidores, ocultando sus derechos), cuyo reembolso no se quiere permitir por los agentes de viajes hasta pasado el 9 de mayo de 2022, contravendrían este mandato.

---

<sup>4</sup> Ese principio, consagrado constitucionalmente (artículos 51.1 y 2 y 53.3; CE) integra un mandato expreso a los Tribunales a fin de que en caso de duda y ante la diversidad de posibles y distintas soluciones derivadas del análisis de un texto legal, apliquen el mismo en la forma más adecuada a la protección de los derechos de los consumidores, en base al principio "in dubio pro consumatore".

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> 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](http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/El_fin_de_los_bonos_de_viaje_o_no-depende.pdf)