



**Recomendación de la Comisión sobre bonos ofrecidos a pasajeros y viajeros como una alternativa al reembolso de paquete de viajes y servicios de transporte cancelados en el contexto de la pandemia COVID-19**  
**13 de mayo de 2020**

La Comisión Europea publicó el 13 de mayo una **Recomendación<sup>1</sup> con respecto a los bonos ofrecidos a pasajeros y viajeros como una alternativa al reembolso por su paquete turístico, así como servicios de transporte cancelados en el contexto de la pandemia COVID-19.**

Según datos de la Comisión Europea, los sectores del transporte y del turismo en la Unión Europea han sufrido de una reducción de reservas del 60% al 90% en comparación con el mismo período el año pasado. Las solicitudes de reembolso de los viajeros debido a cancelaciones superan con creces el nivel de nuevas reservas. Según las estimaciones preliminares de la Asociación Europea de Agentes de Viajes y Operadores Turísticos (ECTAA), la pandemia de COVID-19 puede causar una pérdida de 30.000 millones de euros (menos el 60%) en el primer trimestre de 2020 y 46.000 millones de euros (menos 90%) en el segundo trimestre de 2020, en comparación con la facturación esperada basada en años anteriores.

La normativa europea sobre derechos de los pasajeros<sup>2</sup> en caso de cancelaciones establece que en caso de cancelación por parte del transportista, los pasajeros tienen la opción de solicitar un reembolso o modificación de ruta. Como el cambio de ruta apenas es aplicable en las circunstancias actuales, la elección de facto es principalmente el reembolso. Según la legislación de la Unión, el reembolso puede hacerse en dinero o en forma de un bono. Sin embargo, el reembolso por medio de un bono solo es posible si el pasajero está de acuerdo.

Las numerosas cancelaciones ocasionadas por la pandemia de COVID-19 han llevado a una situación de flujo de caja e ingresos insostenible para los sectores de transporte y viajes. Si las compañías de viajes o transportistas se declaran insolventes, existe el riesgo de que muchos viajeros y pasajeros no reciban ningún reembolso, ya que sus reclamaciones contra los organizadores de viajes y transportistas no estarían protegidas.

<sup>1</sup> Documento de la Recomendación

[https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/recommendation\\_vouchers\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/recommendation_vouchers_en.pdf)

Igualmente se ha publicado un documento de preguntas/respuestas con más detalle:

[https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/ganda\\_20\\_870](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/ganda_20_870)

<sup>2</sup> Reglamento (CE) no 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 en caso de denegación de embarque y cancelación o gran retraso de los vuelos.

Reglamento (CE) no 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y obligaciones de los pasajeros ferroviarios (DO L 315 de 3.12.2007, p. 14).

Reglamento (UE) no 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, relativo a los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables interiores y que modifica Reglamento (CE) no 2006/2004 (DO L 334 de 17.12.2010, p. 1)

Reglamento (UE) n° 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, relativo a los derechos de los pasajeros de autobuses y autocares y por el que se modifica el Reglamento (CE) n° 2006/2004 (DO L 55 de 28.2.2011, p. 1)

Los bonos ayudarían a aliviar los problemas de liquidez de los transportistas y compañías de viajes, así como conducir a una mejor protección de los intereses de los pasajeros y viajeros. Sin embargo, podría darse el caso que el transportista/organizador de viajes se vuelva insolvente y no pudiera canjear el bono. Por ello, para que los bonos sean una alternativa segura para el pasajero estos deben estar garantizados por el sector público o privado. Se debe cubrir al menos aquellos comprobantes que presenten las características descritas a continuación:

1. Los bonos deben tener un período mínimo de validez de 12 meses: En el caso de que no se haya canjeado el bono, la compañía de transporte o de viajes deben reembolsar automáticamente el monto del bono al pasajero o viajero a más tardar 14 días después de finalizar su período de validez. En caso de que el pasajero haya canjeado parte del bono, se deberá realizar el reembolso del importe que quede por canjear.
2. En el caso que los bonos tengan un período de validez de más de 12 meses, los pasajeros y viajeros deben tener derecho a solicitar un reembolso en efectivo a más tardar 12 meses después de la emisión del cupón en cuestión. Deberían tener el mismo derecho en cualquier momento a partir de entonces, sujeto a las disposiciones legales aplicables sobre limitación de tiempo.

La compañía de viajes o transporte podrían considerar la posibilidad de reembolsar los bonos con anterioridad a los 12 meses posteriores a la emisión del bono en cuestión si el pasajero o viajero lo solicita.

3. Los pasajeros y los viajeros deben poder usar los bonos para pagos con respecto a todas las nuevas reservas realizadas antes de su fecha de vencimiento, incluso si el pago o el servicio se realiza después de esa fecha.

Los pasajeros y viajeros deben poder usar los bonos para el pago de cualquier servicio de transporte o paquete de viaje ofrecido por el transportista u organizador de viajes.

4. Sujeto a disponibilidad e independientemente de cualquier tarifa o diferencia de precio,
  - los transportistas deben asegurarse que los bonos permitan a los pasajeros viajar en la misma ruta en las mismas condiciones de servicio que se detallan en la reserva original;
  - los compañías de viajes deben asegurarse de que los bonos permitan a los viajeros reservar un contrato de viaje combinado con el mismo tipo de servicios o de calidad equivalente al paquete terminado.
5. Los transportistas y compañías de viajes deberían considerar ampliar la posibilidad de utilizar los bonos para reservas con otras entidades que forman parte del mismo grupo de empresas.
6. Cuando el servicio de transporte cancelado o el paquete de viaje se reservaron a través de una agencia de viajes u otro intermediario, los transportistas y los organizadores de viajes deben permitir que los bonos se utilicen para nuevas reservas también a través de la misma agencia de viajes u otro intermediario.
7. Los bonos para servicios de transporte deben ser transferibles a otro pasajero sin costo adicional. Los bonos para viajes combinados también deben ser transferibles a otro viajero sin ningún costo adicional, si los proveedores de los servicios incluidos en el paquete aceptan la transferencia sin ningún costo adicional.

8. Para que los bonos sean más atractivos, las compañías y los transportistas podrían considerar la emisión de bonos con un valor superior al monto de los pagos realizados por el paquete servicio de viaje o transporte originalmente reservado, por ejemplo a través de una suma global adicional o elementos de servicio adicionales.
9. Los comprobantes deben indicar su período de validez y especificar todos los derechos vinculados a ellos. Deben emitirse vía correo electrónico o papel.

## Medidas de apoyo

La Comisión también propone distintas medidas de apoyo al sector turístico y de transporte:

### *Ayudas de estado*

- Los Estados miembros deberían considerar activamente establecer **esquemas de garantía para los bonos** para garantizar que, en caso de insolvencia del emisor del cupón, los pasajeros o los viajeros sean reembolsados.

En la medida en que dichos esquemas de garantía pueden mejorar la posición de liquidez de los operadores, estos brindan una ventaja a los operadores en forma de alivio de liquidez y constituyen ayuda estatal.

Dichas medidas no estarían cubiertas por el alcance del Marco temporal, pero pueden ser notificadas por los Estados miembros directamente y ser objeto de una evaluación individual. En esa evaluación, la Comisión aceptaría que la garantía estatal cubre el 100% del valor de los vales para garantizar la protección total de todos los pasajeros y viajeros, teniendo en cuenta otras disposiciones relevantes de la sección 3.2 del Marco temporal para garantizar la proporcionalidad de la ayuda.

- Cuando los operadores de los sectores de viajes y transporte necesiten apoyo general de liquidez, los Estados miembros también pueden decidir establecer planes para proporcionarles apoyo de liquidez. Cuando dicha ayuda no se conceda en condiciones de mercado, puede implicar ayuda estatal y debe notificarse a la Comisión.

El Marco Temporal proporciona una base para la compatibilidad de dicho apoyo de liquidez, permitiendo a los operadores en los sectores de viajes y transporte, entre otros, recibir dicho apoyo en forma de garantías públicas o préstamos subsidiados para cubrir sus necesidades reales de liquidez por períodos, sujeto a la debida justificación, de 18 meses para pymes y de 12 meses para grandes empresas.

- Los Estados miembros pueden decidir, tras la quiebra de un transportista o compañía de viajes, cubrir las reclamaciones de reembolso de pasajeros o viajeros. En la medida en que el reembolso se realice después del proceso de liquidación y, por lo tanto, no proporcione alivio de liquidez al operador de viajes o transporte, que ya no realizaría una actividad económica, sino que solo beneficia a los pasajeros o viajeros, dicho reembolso no implica ayudas estatales.



Los Estados miembros pueden implementar esquemas de esta naturaleza sin la aprobación previa de la Comisión.

*Apoyo a las PYME con cargo al Fondo Europeo de Inversiones:* La Comisión recomienda que los Estados miembros alienten a los intermediarios financieros a considerar la posibilidad de utilizar el apoyo COVID-19 en el marco del Mecanismo de garantía de préstamos COSME, lanzado por el Fondo Europeo de Inversiones y la Comisión Europea, y otros planes similares lanzados por el Grupo del Banco Europeo de Inversiones. Según esos esquemas, se pueden utilizar líneas de circulante y de liquidez dedicadas a PYMES, incluido el reembolso de los billetes cancelados.

*Iniciativa de Inversión de Respuesta de Coronavirus:* La Comisión recomienda que los Estados miembros consideren la posibilidad de hacer uso de la Iniciativa de Inversión de Respuesta de Coronavirus en el contexto de la mayor flexibilidad que ofrece la política de cohesión de la Unión. Recomienda destinar los fondos de circulante para las PYMEs de la industria de viajes y transporte, incluidos los costes relacionados con las cancelaciones.