



## UCE-PALENCIA INFORMA SOBRE EL USO DE BONOS QUE OFRECEN LAS AEROLINEAS POR LA CANCELACION DE VUELOS, DEBIDO A LA COVID-19.

---

La situación provocada por la COVID-19 hace que muchos viajes sean cancelados y que los consumidores procedan a la solicitud del reembolso de los billetes de vuelos anteriormente contratados y abonados.

Para poder aconsejar sobre estos casos, nos acogemos a diversos reglamentos europeos sobre los derechos de los pasajeros que establecen: **“que cuando la cancelación provenga del transportista, este debe ofrecer a los pasajeros la posibilidad de elegir entre el reembolso o un transporte alternativo”**. Dado que esta última posibilidad es apenas aplicable en las circunstancias actuales, la elección se limita, de facto, a las diferentes modalidades de reembolso.

Esta misma legislación europea establece que **“el reembolso puede hacerse mediante la devolución del dinero o en forma de bono. Sin embargo, el reembolso en forma de bono solo es posible si el pasajero está de acuerdo”**.

A pesar de ello, la mayoría de las compañías aéreas imponen la aceptación del bono o, directamente, es lo único que ofrecen a los consumidores. Por ello, la Comisión Europea, recuerda: **“que los pasajeros pueden elegir entre un reembolso del dinero o un reembolso en forma de bono”**.

Además, la Comisión Europea da unas **recomendaciones para la protección de los viajeros (Recomendación 2020/648)**:

- Ante una posible declaración de insolvencia de los transportistas, dichos bonos deben estar protegidos contra una posible situación insostenible de tesorería e ingresos.
- Los bonos deben tener un período mínimo de validez, recomendando que sea 12 meses, periodo de tiempo tras el cual, si no han sido canjeados, se tiene derecho al reembolso, siendo éste automático, a más tardar en 14 días después de finalizar su periodo de validez. Si el periodo de validez es superior, el consumidor tendrá el mismo derecho de solicitar el reembolso del importe.



- Permitir efectuar pagos relacionados con todas las nuevas reservas. Incluso poder transmitir dicho bono a otro pasajero sin coste adicional alguno.
- Se puede, a elección de la compañía, expedir bonos con un valor superior al importe del servicio de transporte reservado originalmente, por ejemplo, mediante una cantidad fija adicional o añadiendo servicios.

**Todo esto, insistimos, son recomendaciones, a nuestro parecer muy acertadas.** No solo se intenta proteger al consumidor, sino también hacer que, estos bonos, sean una alternativa atractiva y fiable a un reembolso de dinero, lo que puede evitar la insolvencia de las mismas compañías.

Finalmente insistimos en que estos bonos deben tener unas características y garantías en protección a los derechos de los consumidores, y, tanto el período de validez como en todos los derechos vinculados a ellos, deben expedirse en un soporte duradero, como el correo electrónico o el papel.

**¡No olvidar que será el consumidor el que finalmente decida entre el reembolso del dinero o el bono!**

**UCE-Palencia está preparada para la nueva normalidad, ya se puede acudir a nuestra oficina con cita previa.** Os recordamos que continuamos con la defensa de los consumidores y pueden dirigirse tanto al correo electrónico de [ucepalencia@telefonica.net](mailto:ucepalencia@telefonica.net) o a los teléfonos siguientes: **979 70 00 99 y 683 518 678.**

Palencia a 28 de mayo de 2020.

JUNTA DIRECTIVA UCE-PALENCIA.