



Bruselas, 13.5.2020  
C(2020) 3125 final

**RECOMENDACIÓN DE LA COMISIÓN**

**de 13.5.2020**

**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**

## RECOMENDACIÓN DE LA COMISIÓN

de 13.5.2020

### **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**

LA COMISIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y en particular su artículo 292,

Considerando lo siguiente:

- (1) El 30 de enero de 2020, la Organización Mundial de la Salud declaró el brote de COVID-19 una «emergencia de salud pública de importancia internacional» y, el 11 de marzo de 2020, lo calificó de pandemia<sup>1</sup>. El grave impacto causado en los viajes nacionales e internacionales, tanto profesionales como de ocio, ha sido generalizado en Europa y en el resto del mundo desde el 1 de marzo de 2020.
- (2) La pandemia de COVID-19 ha dado lugar a prohibiciones de viaje nacionales, así como a alertas o restricciones en las fronteras, lo que ha provocado un enorme número cancelaciones y que muchos ciudadanos no puedan viajar. Las actuales restricciones mundiales a los viajes<sup>2</sup>, que no tienen precedentes, han provocado la paralización casi total de los viajes en Europa y en muchas otras partes del mundo. Esta situación está teniendo un grave impacto en los transportistas, los organizadores de viajes combinados («organizadores») y los proveedores de otros servicios turísticos que forman parte de viajes combinados.
- (3) Al mismo tiempo, muchos pasajeros y viajeros han sufrido el impacto económico de la crisis y han visto reducidos sus ingresos debido al descenso de las actividades económicas, lo que repercute en las perspectivas de empresarios y trabajadores<sup>3</sup>.
- (4) Los sectores de los viajes y el turismo de la Unión señalan una disminución de las reservas de entre el 60 % y el 90 % con respecto al mismo período del año pasado. El número de solicitudes de reembolso presentadas por viajeros a raíz de las cancelaciones supera ampliamente al de nuevas reservas. Según las estimaciones preliminares de la Agrupación de Asociaciones de Agentes de Viajes y Operadores Turísticos de la UE (ECTAA), la pandemia de COVID-19 puede provocar una pérdida

---

<sup>1</sup> <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/events-as-they-happen>

<sup>2</sup> Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), el 96 % de los destinos mundiales imponen restricciones a los viajes (véase el informe de la OMT *COVID-19 related travel restrictions – a global review for tourism. First report as of 16 April 2020* [«Restricciones a los viajes relacionadas con la COVID-19: resumen de la situación mundial para el turismo. Primer informe a 16 de abril de 2020», documento en inglés]).

<sup>3</sup> El Indicador de Clima Económico registró en abril de 2020 el descenso mensual más fuerte desde que se empezó a elaborar (en 1985), cayendo hasta el 67,0 en la zona del euro y el 65,8 en la Unión. El Indicador de Expectativas de Empleo disminuyó en abril de 2020 hasta el nivel más bajo registrado (63,7 en la zona del euro y 63,3 en la Unión). Véase [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/indicators-statistics/economic-databases/business-and-consumer-surveys/latest-business-and-consumer-surveys\\_es](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/indicators-statistics/economic-databases/business-and-consumer-surveys/latest-business-and-consumer-surveys_es).

de 30 000 millones EUR (un 60 % menos) en el primer trimestre de 2020 y de 46 000 millones EUR (un 90 % menos) en el segundo trimestre, en comparación con el volumen de negocios previsto sobre la base de años anteriores.

- (5) Las compañías de todos los modos de transporte se enfrentan a una fuerte disminución en sus negocios y a una parada casi total de sus operaciones, lo que se traduce en una reducción de su flujo de tesorería, a causa de la pandemia de COVID-19<sup>4</sup>.
- (6) Las condiciones y los criterios con arreglo a los cuales pueden levantarse las medidas de contención dependen en gran medida de datos que van evolucionando con el tiempo, como los datos epidemiológicos, entre otros. Por lo tanto, aún no se dispone de un calendario claro para un desconfinamiento que permita la reanudación total de los servicios de transporte y el turismo<sup>5</sup>.
- (7) Los Reglamentos (CE) n.º 261/2004<sup>6</sup>, (CE) n.º 1371/2007<sup>7</sup>, (UE) n.º 1177/2010<sup>8</sup> y (UE) n.º 181/2011<sup>9</sup> del Parlamento Europeo y del Consejo («Reglamentos de la Unión sobre los derechos de los pasajeros») establecen los derechos de los pasajeros en caso de cancelación. Cuando la cancelación provenga del transportista, este debe ofrecer a los pasajeros la posibilidad de elegir entre el reembolso o un transporte alternativo<sup>10</sup>. Dado que esta última posibilidad es apenas aplicable en las circunstancias actuales, la elección se limita, *de facto*, a las diferentes modalidades de reembolso, principalmente.
- (8) El reembolso del importe total del billete debe efectuarse: en un plazo de siete días a partir de la solicitud del pasajero cuando se trate de transporte aéreo, marítimo y por vías navegables interiores; en un plazo de catorce días después de que se haya realizado la oferta o se haya recibido la solicitud en el caso del transporte en autobús o autocar; y en el plazo de un mes tras la solicitud en el caso del transporte ferroviario. Con arreglo a la legislación de la Unión, el reembolso puede hacerse mediante la

---

<sup>4</sup> Por ejemplo, aproximadamente un 90 % menos de tráfico aéreo en comparación con hace un año (fuente: Eurocontrol), un 85 % menos de servicios de larga distancia de transporte de viajeros por ferrocarril, un 80 % menos de servicios regionales de transporte de viajeros por ferrocarril (incluidos los suburbanos), una interrupción casi total de los servicios internacionales de transporte de viajeros por ferrocarril (fuente: Comunidad de Ferrocarriles Europeos); una disminución de más del 90 % en el caso de los buques de crucero y pasaje, a mediados de abril, respecto a los datos de hace un año (fuente: Agencia Europea de Seguridad Marítima).

<sup>5</sup> Véase la Hoja de ruta europea para el levantamiento de las medidas de contención de la COVID-19, de 15 de abril de 2020, [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/european-roadmap-lifting-coronavirus-containment-measures\\_es](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/european-roadmap-lifting-coronavirus-containment-measures_es).

<sup>6</sup> Reglamento (CE) n.º 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 aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91 (DO L 46 de 17.2.2004, p. 1).

<sup>7</sup> Reglamento (CE) n.º 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril (DO L 315 de 3.12.2007, p. 14).

<sup>8</sup> Reglamento (UE) n.º 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 (DO L 334 de 17.12.2010, p. 1).

<sup>9</sup> Reglamento (UE) n.º 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 (DO L 55 de 28.2.2011, p. 1).

<sup>10</sup> Artículo 7, apartado 3, del Reglamento (CE) n.º 261/2004; artículo 16, apartado 1, letra a), del Reglamento (CE) n.º 1371/2007; artículo 18, apartado 1, letra b), del Reglamento (UE) n.º 1177/2010; artículo 19, apartado 1, letra b), del Reglamento (UE) n.º 181/2011.

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<sup>11</sup>.

- (9) La Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>12</sup> («Directiva sobre los viajes combinados») establece que, si se cancela un viaje combinado debido a «circunstancias inevitables y extraordinarias», los viajeros tienen derecho a obtener el reembolso de la totalidad de los pagos realizados por el viaje combinado, sin demora injustificada y, en cualquier caso, en un plazo de catorce días a partir de la terminación del contrato. En este contexto, el organizador puede ofrecer al viajero el reembolso en forma de bono, pero esta posibilidad no priva al viajero de su derecho al reembolso del dinero.
- (10) Del mismo modo, cuando se propongan cambios en un contrato de viaje combinado (por ejemplo, un aplazamiento) o se proponga un viaje combinado sustitutivo<sup>13</sup>, y ello tenga como consecuencia que el viajero acepte un viaje combinado de calidad o coste inferior<sup>14</sup> o ponga fin al contrato<sup>15</sup>, el organizador también podrá ofrecer un bono, siempre que el viajero no se vea privado de su derecho al reembolso del dinero.
- (11) El 18 de marzo de 2020, la Comisión adoptó las Directrices interpretativas sobre los Reglamentos de la UE en materia de derechos de los pasajeros en el contexto de la situación cambiante con motivo de la COVID-19<sup>16</sup>. La Comisión recordó que los pasajeros pueden elegir entre un reembolso del dinero o un reembolso en forma de bono.
- (12) El 19 de marzo de 2020, se publicaron en el sitio web de la Comisión<sup>17</sup> unas directrices informales sobre la aplicación de la Directiva sobre los viajes combinados en relación con la COVID-19, en las que se confirma el derecho del viajero a obtener un reembolso íntegro, pero en la que se indica también que el viajero puede aceptar un bono.
- (13) Las numerosas cancelaciones provocadas por la pandemia de COVID-19 han conducido a los sectores del transporte y los viajes a una situación insostenible de tesorería e ingresos. Los problemas de liquidez de los organizadores se ven exacerbados por el hecho de que tienen que reembolsar al viajero el precio total del viaje combinado, mientras que ellos no siempre reciben a su debido tiempo el reembolso de los servicios que ya han pagado y que forman parte del viaje combinado. Esto puede, *de facto*, dar lugar a un reparto injusto de la carga entre los operadores del sector de los viajes.
- (14) Si los organizadores o los transportistas se declaran insolventes, existe el riesgo de que muchos viajeros y pasajeros no reciban reembolso alguno, ya que sus reclamaciones

---

<sup>11</sup> Artículo 7, apartado 3, del Reglamento (CE) n.º 261/2004; artículo 16, apartado 1, letra a), del Reglamento (CE) n.º 1371/2007; artículo 18, apartado 1, letra b) del Reglamento (UE) n.º 1177/2010; artículo 19, apartado 1, letra b) del Reglamento (UE) n.º 181/2011.

<sup>12</sup> 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 (DO L 326 de 11.12.2015, p. 1).

<sup>13</sup> Véase el artículo 11 de la Directiva sobre los viajes combinados.

<sup>14</sup> Véase el artículo 11, apartado 4, de la Directiva sobre los viajes combinados.

<sup>15</sup> Véase el artículo 11, apartado 5, de la Directiva sobre los viajes combinados.

<sup>16</sup> COM(2020) 1830 final, de 18 de marzo de 2020 (DO C 89I de 18.3.2020, p. 1).

<sup>17</sup> [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/coronavirus\\_info\\_ptd\\_19.3.2020.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/coronavirus_info_ptd_19.3.2020.pdf), publicadas en el sitio web de respuesta a la COVID-19 de la Comisión [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/travel-and-transportation\\_es](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/travel-and-transportation_es).

contra organizadores y transportistas no están protegidas. El mismo problema puede surgir en un contexto interempresarial, si los organizadores reciben de los transportistas un bono como reembolso de los servicios ya pagados, y posteriormente los transportistas se declaran insolventes.

- (15) Hacer que los bonos resulten más atractivos como alternativa al reembolso del dinero aumentaría su aceptación entre los pasajeros y los viajeros. Esto ayudaría a aliviar los problemas de liquidez de transportistas y organizadores y, en última instancia, podría conducir a una mejor protección de los intereses de pasajeros y viajeros.
- (16) Para ello, los bonos deben estar protegidos contra la insolvencia del transportista o del organizador. Esta protección podría ser establecida por el sector público o el privado, debería ser suficientemente eficaz y sólida y debería cubrir al menos los bonos que presenten las características descritas en la presente Recomendación.
- (17) Estas características deben referirse, en particular, al período mínimo de validez, al período de tiempo tras el cual (en el caso de los bonos con un período de validez superior al mínimo) los viajeros o pasajeros tienen derecho al reembolso si así lo desean, y a las condiciones de reembolso de los bonos que no hayan sido canjeados. Deben referirse asimismo a la gama de servicios para los que puede utilizarse el bono, al tiempo disponible para su utilización y a su transferibilidad. También se pueden estudiar características adicionales para aumentar el atractivo de los bonos.
- (18) La expedición de un bono en paralelo con la realización de un contracargo gracias a los regímenes de las tarjetas de crédito podría dar lugar, en última instancia, a una forma de doble reembolso. Por consiguiente, cuando el viajero o pasajero opte por un bono, el transportista debe transmitir esta información al organizador, a la agencia de viajes o a otro intermediario.
- (19) Con el objetivo de aumentar el atractivo de los bonos para los pasajeros o viajeros, los Estados miembros podrían estudiar la adopción de regímenes de apoyo a los operadores de los sectores de los viajes y el transporte, de conformidad con la normativa sobre ayudas estatales de la Unión. Por ejemplo, podrían crear sistemas de garantía específicos para bonos sobre la base del artículo 107, apartado 3, letra b), del Tratado. Además, los Estados miembros podrían apoyar a los operadores de los sectores de los viajes y el transporte mediante la concesión de ayudas *de minimis* de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 1407/2013 de la Comisión<sup>18</sup>.
- (20) Los Estados miembros que presten apoyo a los operadores de los sectores de los viajes y el transporte, para garantizar que se satisfacen las solicitudes de reembolso derivadas de la pandemia de COVID-19, deben velar por que estos regímenes se apliquen a todos los pasajeros o viajeros cubiertos por la Directiva sobre los viajes combinados o por los correspondientes Reglamentos de la Unión en materia de derechos de los pasajeros, independientemente de cuál sea su proveedor de servicios.
- (21) Por lo que se refiere a posibles necesidades adicionales de liquidez de los operadores en los sectores de los viajes y el transporte, la Comisión adoptó el 19 de marzo de 2020 un Marco Temporal relativo a las medidas de ayuda estatal destinadas a respaldar la economía en el contexto de la actual crisis de la COVID-19<sup>19</sup>, sobre la base del

---

<sup>18</sup> Reglamento (UE) n.º 1407/2013 de la Comisión, de 18 de diciembre de 2013, relativo a la aplicación de los artículos 107 y 108 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea a las ayudas *de minimis* (DO L 352 de 24.12.2013, p. 1).

<sup>19</sup> Comunicación de la Comisión: Marco Temporal relativo a las medidas de ayuda estatal destinadas a respaldar la economía en el contexto del actual brote de COVID-19 (DO C 91I de 20.3.2020, p. 1).

artículo 107, apartado 3, letra b), del Tratado, para poner remedio a la grave perturbación en la economía de los Estados miembros. El Marco Temporal fue modificado para contemplar medidas de ayuda adicionales el 3 de abril de 2020<sup>20</sup> y el 8 de mayo de 2020<sup>21</sup>.

- (22) El Marco Temporal se aplica, en principio, a todos los sectores y empresas, incluidas las empresas de transportes y de viajes, y reconoce que los sectores del transporte y de los viajes se encuentran entre los más afectados. Su objetivo es remediar la escasez de liquidez a la que se enfrentan las empresas permitiendo, por ejemplo, subvenciones directas, ventajas fiscales, garantías estatales para préstamos y préstamos públicos bonificados. Para responder con rapidez a las necesidades urgentes de liquidez, en particular de las pymes, los Estados miembros pueden conceder, hasta un valor nominal máximo de 800 000 EUR por empresa, préstamos con interés cero, garantías sobre préstamos que cubran el 100 % del riesgo o proporcionar capital. Además, el Marco Temporal prevé la posibilidad de que las ayudas cubran las necesidades de liquidez más allá de los 800 000 EUR por empresa en forma de garantías y bonificaciones, bajo determinadas condiciones, como la fijación de un precio mínimo. En este contexto, los Estados miembros pueden decidir sobre la ayuda a los operadores de los sectores de los viajes y el transporte para garantizar que se satisfagan las solicitudes de reembolso causadas por la pandemia de COVID-19, con el fin de asegurar la protección de los derechos de los pasajeros y los consumidores, así como la igualdad de trato para los pasajeros y los viajeros.
- (23) Asimismo, la Comisión tendrá en cuenta las decisiones de concesión de ayudas al sector de la aviación ya adoptadas por los Estados miembros, a fin de garantizar que las ayudas adicionales a los mismos beneficiarios no den lugar a una compensación excesiva, habida cuenta de la necesidad de proteger la igualdad de condiciones en el mercado interior.
- (24) Por último, los Estados miembros pueden decidir, tras la quiebra de un transportista o un organizador, cubrir las solicitudes de reembolso de los pasajeros o viajeros. Esta cobertura de las solicitudes de reembolso solo beneficiaría a los pasajeros o viajeros y no a las empresas. Por lo tanto, no constituiría ayuda estatal y podría ser aplicada por los Estados miembros sin la aprobación previa de la Comisión.
- (25) La Comisión está dispuesta a prestar asistencia y asesoramiento a los Estados miembros sobre cuestiones relacionadas con la política de ayudas estatales a la hora de diseñar tales medidas.
- (26) Debe alentarse a los Estados miembros y a los operadores a que consideren la posibilidad de utilizar los regímenes disponibles de la Unión para apoyar la actividad y las necesidades de liquidez de las empresas.
- (27) A fin de maximizar los efectos de la presente Recomendación, se debe informar de ella a todas las partes interesadas y animarlas a que la apliquen.

---

<sup>20</sup> Comunicación de la Comisión: Modificación del Marco Temporal relativo a las medidas de ayuda estatal destinadas a respaldar la economía en el contexto del actual brote de COVID-19 (DO C 112I de 4.4.2020, p. 1).

<sup>21</sup> Comunicación de la Comisión: Modificación del Marco Temporal relativo a las medidas de ayuda estatal destinadas a respaldar la economía en el contexto del actual brote de COVID-19, C(2020)3156 final.

## HA ADOPTADO LA PRESENTE RECOMENDACIÓN:

### Objeto

1. La presente Recomendación se refiere a los bonos que los transportistas o los organizadores pueden proponer a los pasajeros o viajeros como alternativa al reembolso del dinero, a condición de que el pasajero o viajero los acepte de forma voluntaria, en las siguientes circunstancias:
  - a) en caso de cancelación por parte del transportista o del organizador efectuada a partir del 1 de marzo de 2020 por motivos relacionados con la pandemia de COVID-19, en el marco de las disposiciones siguientes:
    - 1) artículo 8, apartado 1, letra a), leído en relación con el artículo 7, apartado 3, del Reglamento (CE) n.º 261/2004;
    - 2) artículo 16, letra a), leído en relación con el artículo 17, apartados 2 y 3, del Reglamento (CE) n.º 1371/2007;
    - 3) artículo 19, apartado 1, letra b), del Reglamento (UE) n.º 1177/2010;
    - 4) artículo 18, apartado 1, letra b), del Reglamento (UE) n.º 181/2011;
    - 5) artículo 12, apartados 3 y 4, de la Directiva (UE) 2015/2302;
  - b) en caso de modificación o terminación del contrato ocurrida a partir del 1 de marzo de 2020 por razones vinculadas a la pandemia de COVID-19, en el marco del artículo 11, apartados 4 y 5, de la Directiva (UE) 2015/2302.

### Protección frente a la insolvencia

2. Con el fin de contribuir a que los bonos sean una alternativa atractiva y fiable a un reembolso del dinero, al menos los bonos que presenten las características descritas en los puntos 3 a 12 deben estar protegidos contra la insolvencia del transportista o del organizador de forma suficientemente eficaz y sólida.

### Características recomendadas de los bonos

3. Los bonos deben tener un período mínimo de validez de doce meses.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el punto 5, los transportistas y los organizadores 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.
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. Deben tener el mismo derecho en cualquier momento posterior, sin perjuicio de las disposiciones legales aplicables en materia de plazos.

Los transportistas y los organizadores 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.

5. 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.
6. Los pasajeros y viajeros deben poder utilizar los bonos para el pago de cualquier servicio de transporte o viaje combinado que ofrezca el transportista o el organizador<sup>22</sup>.
7. Según la disponibilidad y con independencia de cualquier diferencia de pasaje o precio,
  - los transportistas deben garantizar que los bonos permitan a los pasajeros viajar en la misma ruta con las mismas condiciones de servicio que las especificadas en la reserva original;
  - los organizadores 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.
8. Los transportistas y organizadores 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.
9. Cuando el servicio de transporte o viaje combinado cancelado se haya reservado a través de una agencia de viajes o de otro intermediario, los transportistas y los organizadores deben autorizar la utilización de los bonos también para nuevas reservas a través de la misma agencia de viajes o del otro intermediario.
10. Los bonos para servicios de transporte deben ser transferibles a otro pasajero sin coste adicional alguno. Los bonos para viajes combinados también 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.
11. Con el fin de hacer que los bonos sean más atractivos, los organizadores y los transportistas podrían estudiar la posibilidad de expedir bonos con un valor superior al importe de los pagos efectuados por el viaje combinado o el servicio de transporte reservado originalmente, por ejemplo mediante una cantidad fija adicional o añadiendo servicios.
12. Los bonos deben indicar su período de validez y especificar todos los derechos vinculados a ellos. Deben expedirse en un soporte duradero<sup>23</sup>, como el correo electrónico o el papel.

### **Cooperación entre las partes interesadas**

13. Si el pasajero ha reservado el servicio de transporte a través de una agencia de viajes o de otro intermediario, o si el servicio de transporte formaba parte de un viaje

---

<sup>22</sup> Se recuerda que los derechos obligatorios en virtud del artículo 16, letra a), en combinación con el artículo 17, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 1371/2007 y el artículo 18, apartado 3, del Reglamento (UE) n.º 1177/2010 se aplican en cualquier caso.

<sup>23</sup> «Soporte duradero» se define en el artículo 3, punto 11, de la Directiva sobre los viajes combinados como «todo instrumento que permita al viajero o al empresario almacenar la información que se le haya dirigido personalmente, de forma que pueda consultarla en el futuro durante un período acorde con los fines de esa información, y que permita reproducir sin alteraciones la información almacenada».



combinado, el transportista debe informar a la agencia de viajes, al intermediario o al organizador si el pasajero o viajero opta por un bono.

14. Los diferentes agentes económicos de la cadena de valor del transporte y de los viajes deben cooperar de buena fe y esforzarse por lograr un reparto equitativo de la carga provocada por la pandemia de COVID-19.

## **Medidas de apoyo**

### *Ayudas estatales*

15. Los Estados miembros pueden decidir si introducen regímenes específicos de apoyo a los operadores de los sectores del transporte y los viajes para garantizar que se satisfacen las solicitudes de reembolso causadas por la pandemia de COVID-19, y pueden decidir el calendario y el tipo de medidas que desean aplicar. Cuando diseñen dichos regímenes, los Estados miembros deben velar por que beneficien a todos los pasajeros o viajeros, independientemente de su proveedor de servicios.
16. Con vistas a limitar los efectos negativos para los pasajeros o los viajeros durante la pandemia de COVID-19, los Estados miembros deben estudiar activamente la posibilidad de crear sistemas de garantía para bonos a fin de garantizar que, en caso de insolvencia del emisor del bono, se reembolse a los pasajeros o viajeros.

En la medida en que dichos sistemas de garantía reduzcan el riesgo financiero para los pasajeros o viajeros al aceptar bonos, y aumenten la probabilidad de que opten por dichos bonos en lugar de por un reembolso del dinero, mejorando así la situación de liquidez de los operadores, las medidas ofrecen una ventaja a los operadores afectados en forma de ayuda para la liquidez y constituyen ayuda estatal.

Estas medidas no entrarían en el ámbito de aplicación del Marco Temporal, sino que pueden ser notificadas por los Estados miembros directamente en virtud del artículo 107, apartado 3, letra b), del Tratado y ser objeto de una evaluación individual. En esa evaluación, la Comisión aceptaría que la garantía estatal cubriera el 100 % del valor de los bonos a fin de garantizar la plena protección de todos los pasajeros y viajeros, teniendo en cuenta al mismo tiempo otras disposiciones pertinentes de la sección 3.2 del Marco Temporal<sup>24</sup> para garantizar la proporcionalidad de la ayuda.

17. Cuando los operadores de los sectores de los viajes y el transportes necesiten un apoyo a la liquidez general, los Estados miembros también pueden decidir crear regímenes para proporcionarles aportes de liquidez. Cuando dicho apoyo no se conceda en condiciones de mercado, puede que constituya ayuda estatal y debe notificarse a la Comisión.

El Marco Temporal proporciona una base para la compatibilidad de este apoyo a la liquidez, lo que permite a los operadores de los sectores de los viajes y el transporte, entre otros, recibir dicho apoyo en forma de garantías públicas de préstamos o préstamos bonificados para cubrir sus necesidades reales de liquidez, con la justificación adecuada, durante períodos de dieciocho meses en el caso de las pymes y de doce meses en el de las grandes empresas<sup>25</sup>.

---

<sup>24</sup> La sección 3.2 del Marco Temporal permite las garantías públicas de préstamos por un período de tiempo limitado.

<sup>25</sup> Punto 25, letra d), y punto 27, letra d), del Marco Temporal.

18. Los Estados miembros pueden decidir, tras la quiebra de un transportista o un organizador, cubrir las solicitudes de reembolso de los pasajeros o viajeros.

En la medida en que el reembolso se produzca tras el proceso de liquidación y, por tanto, no proporcione ayuda para la liquidez al operador de viajes o de transporte (que ya no ejercería ninguna actividad económica), sino que solo beneficie a los pasajeros o viajeros, tal reembolso no implica ayuda estatal. Así pues, los regímenes de esta naturaleza pueden ser aplicados por los Estados miembros sin la aprobación previa de la Comisión.

#### *Ayudas a pymes en el marco del Fondo Europeo de Inversiones*

19. La Comisión recomienda que los Estados miembros animen a los intermediarios financieros a que consideren la posibilidad de utilizar la ayuda para hacer frente a la COVID-19 prevista en el marco del Instrumento de Garantía de Préstamo del Programa COSME, puesto en marcha por el Fondo Europeo de Inversiones y la Comisión Europea, y otros regímenes similares lanzados por el Grupo del Banco Europeo de Inversiones. En el marco de estos regímenes, pueden utilizarse líneas de liquidez específicas que garanticen un apoyo al capital circulante para pymes y empresas de mediana capitalización para atender las necesidades de liquidez de las empresas derivadas de la pandemia de COVID-19, incluido el reembolso de billetes cancelados.

#### *Iniciativa de Inversión en Respuesta al Coronavirus*

20. La Comisión recomienda que los Estados miembros consideren la posibilidad de utilizar el apoyo al capital circulante para las pymes del sector de los viajes y el transporte en el contexto de la flexibilidad adicional proporcionada en el marco de la política de cohesión de la Unión mediante la Iniciativa de Inversión en Respuesta al Coronavirus. En este contexto, el apoyo al capital circulante de las pymes puede utilizarse para atender las necesidades de liquidez de las empresas derivadas de la pandemia de COVID-19, incluidos los costes relacionados con las cancelaciones.

#### **Promover la aplicación de la presente Recomendación**

21. Las organizaciones de consumidores y de pasajeros a nivel nacional y de la Unión deben animar a estos a aceptar, en lugar de un reembolso del dinero, bonos que presenten las características y se beneficien de la protección contra la insolvencia descritas en la presente Recomendación.

22. Las empresas, las organizaciones de consumidores y de pasajeros a nivel nacional y de la Unión, así como las autoridades de los Estados miembros, incluidos sus organismos nacionales de ejecución, deben contribuir a que se informe a todas las partes interesadas sobre la presente Recomendación y cooperar en su aplicación.

Hecho en Bruselas, el 13.5.2020

*Por la Comisión*  
*Adina-Ioana VALEAN*  
*Miembro de la Comisión*

