

Recomanació (UE) 2020/648, de 13 de maig, relativa als bons oferts als consumidors com a alternativa a el reemborsament de viatges combinats i serveis de transport cancel·lats en el context de la pandèmia de COVID- 19

La Recomanació es refereix als bons que els transportistes o els organitzadors poden proposar als passatgers o viatgers com a alternativa a el reemborsament de diners, a condició que el passatger o viatger els accepti de forma voluntària.

Els reglaments de la Unió sobre els drets dels passatgers regulen amb claredat les situacions de cancel·lació en els diversos mitjans de transport. Quan la cancel·lació prové del transportista, aquest ha d'oferir als passatgers la possibilitat de triar entre el reemborsament o un transport alternatiu. Atès que aquesta última possibilitat no és aplicable en les circumstàncies actuals, l'elecció es limita, de facto, a les diferents modalitats de reemborsament.

El reemborsament de l'import total de l'bitllet s'ha d'efectuar:

- en un termini de set dies a partir de la sol·licitud de l'passatger quan es tracti de transport aeri, marítim i per vies navegables interiors;
- en un termini de catorze dies després que s'hagi realitzat l'oferta o s'hagi rebut la sol·licitud en el cas de l'transport en autobús o autocar;
- en el termini d'un mes després de la sol·licitud en el cas del transport ferroviari.

D'acord amb la legislació de la Unió, el reemborsament es pot fer mitjançant la devolució de diners o en forma de bo. No obstant això, **el reemborsament en forma de bo només és possible si el passatger està d'acord.**

La Directiva sobre els viatges combinats estableix que, si es cancel·la un viatge combinat a causa de "circumstàncies inevitables i extraordinàries", els viatgers tenen dret a obtenir el reemborsament de la totalitat dels pagaments realitzats pel viatge combinat, sense demora injustificada i, en qualsevol cas, en un termini de catorze dies a partir de l'acabament de l'contracte. En aquest context, l'organitzador pot oferir a l'viatger el reemborsament en forma de bo, **però aquesta possibilitat no priva el viatger del seu dret a l'reemborsament de diners.**

Les nombroses cancel·lacions provocades per la pandèmia de COVID-19 han conduït als sectors de l'transport i els viatges a una situació insostenible de tresoreria i ingressos. Els problemes de liquiditat dels organitzadors es veuen exacerbats pel fet que han de reemborsar a l'viatger el preu total del viatge combinat, mentre que ells no

sempre reben en el moment oportú el reemborsament dels serveis que ja han pagat i que formen part del viatge combinat. Si els organitzadors o els transportistes es declaren insolvents, hi ha el risc que molts viatgers i passatgers no rebin cap reemborsament, ja que les seves reclamacions contra organitzadors i transportistes no estan protegides. El mateix problema pot sorgir en un context interempresarial, si els organitzadors reben dels transportistes un bo com a reemborsament dels serveis ja pagats, i posteriorment els transportistes es declaren insolvents.

Fer que els bons resultin més atractius com a alternativa a el reemborsament de diners augmentaria la seva acceptació entre els consumidors. Això ajudaria a alleujar els problemes de liquiditat de transportistes i organitzadors i, en última instància, podria conduir a una millor protecció dels interessos de passatgers i viatgers. Per això, els bons han d'estar protegits contra la insolvència de transportista o de l'organitzador. Aquesta protecció podria ser establerta pel sector públic o el privat, hauria de ser prou eficaç i sòlida i hauria de cobrir almenys els bons que presentin les característiques descrites en la Recomanació.