

EL SEGURO DE CAUCIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES COMO GARANTÍA DEL BONO SUSTITUTORIO*

Lucía del Saz Domínguez
Máster en Acceso a la Abogacía
Becaria de Investigación Dpto. Derecho Civil
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 27 de junio de 2020

1. PLANTEAMIENTO

Desde la Asociación de Consumidores de Navarra Irache Tudela remiten al Centro de Estudios de Consumo (CESCO) una consulta basada en los siguientes hechos:

“Tras reclamar un cliente a la agencia de viajes la garantía exigida para el bono de 12 meses que se le entrega tras la cancelación del viaje combinado contratado, se le facilita el seguro de caución, que adjuntamos, que la normativa actual exige a los minoristas. El seguro de caución, aunque prorrogable, vence el 31 de diciembre de

* Trabajo realizado bajo la tutela del Prof. D. Ángel Carrasco Perera en el marco del Proyecto concedido por Beca de iniciación a la investigación para estudiantes de másteres universitarios oficiales financiadas por el convenio de colaboración entre la Universidad de Castilla-La Mancha y el Banco Santander, en base a la Resolución de 24 de enero de 2020, del Vicerrector de Investigación y Política Científica, por la que se hace pública la relación definitiva de concesión de becas de iniciación a la investigación para estudiantes de másteres universitarios oficiales financiadas por el convenio de colaboración entre la Universidad de Castilla-La Mancha y el Banco Santander, correspondientes a la convocatoria publicada por Resolución de 11 de octubre de 2019, de la Universidad de Castilla-La Mancha; 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 y en el marco de la Ayuda para la financiación de actividades de investigación dirigidas a grupos de la UCLM Ref.: 2020-GRIN-29156, denominado "Grupo de Investigación del Profesor Ángel Carrasco" (GIPAC) y a 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, en base a la Propuesta de Resolución Definitiva de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, Dirección General de Universidades, Investigación e Innovación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha de 10 de marzo de 2020.



2020 y el bono que se le ofrece es canjeable durante 12 meses desde el fin del estado de alarma, es decir, quedaría sin garantía financiera en caso de no renovar este seguro”.

Se plantean las siguientes cuestiones:

- i. ¿Sería necesaria una garantía (seguro, aval, etc) diferente, expresa para este supuesto e individual, por cliente?
- ii. ¿La exigencia de una garantía financiera para los bonos de viaje a consecuencia de la pandemia (artículo 36.4 del RD-ley 11/2020) reconoce estos seguros como garantía suficiente o no cubrirían el reembolso de los bonos en caso de quiebra?

2. RESPUESTA

Antes de dar respuesta a ambas cuestiones resulta imprescindible realizar una breve referencia al marco normativo. El artículo 36.4 del RD-ley 11/2020¹, relativo a la cancelación de contratos de viaje combinado con motivo del COVID-19, permite la entrega al consumidor, previa aceptación por parte de este², de un bono para ser utilizado dentro de un año desde la finalización de la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas. Dicho precepto señala que “el eventual ofrecimiento de un bono sustitutorio temporal deberá contar con el suficiente respaldo financiero que garantice su ejecución”, concepto jurídico indeterminado, con todos los problemas e interrogantes que ello genera.

- i. **¿Sería necesaria una garantía (seguro, aval, etc) diferente, expresa para este supuesto e individual, por cliente?**

La regulación no especifica la forma que deberá revestir la citada garantía, ni si la misma ha de concertarse específicamente para cada bono sustitutorio (de manera diferenciada). Por consiguiente, al no encontrarse vedado, la garantía financiera para los bonos de viaje a la que hace referencia el artículo 36.4 del RD-ley 11/2020 podrá adoptar la forma de las garantías ya existentes en la agencia (puesto que los organizadores y los minoristas de viajes combinados establecidos en España tienen la

¹ 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.

² La mención referente a la necesidad de que el consumidor haya aceptado la recepción del bono se introduce mediante la última actualización de este artículo, publicada el 10/06/2020. En su redacción original meramente se indicaba que el organizador o, en su caso el minorista, podrían entregar al consumidor o usuario dicho bono. Sobre la modificación del artículo 36.4 RD-ley 11/2020 véase 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



obligación de constituir una garantía), cuya regulación se encuentra contenida en los artículos 155.2 b), 164³ y 165 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU). En el mismo sentido se pronunció el presidente de FETAVE (Federación Empresarial de Asociaciones Territoriales de Agencias de Viajes Españolas), indicando que la obligación de las agencias que organicen y comercialicen viajes combinados en nuestro país de tener un aval o seguro acorde con su volumen de facturación supone que “no es necesario solicitar ningún tipo de aval bancario complementario en el caso de que una agencia emita un bono de viaje, porque las agencias ya tienen obligación legal de contar con un aval que responda de sus operaciones comerciales”⁴.

De esta forma, “garantizan la ejecución del presente bono sustitutorio las mismas garantías del contrato de viaje combinado sustituido”⁵.

Además, como desarrolla MARTÍNEZ ESPÍN, “la garantía podrá revestir tres formas: a) Garantía individual (...) b) Garantía colectiva (...) c) Garantía por cada viaje combinado”⁶. Solamente estaríamos ante la contratación de un seguro para cada persona usuaria del viaje combinado si se optase por la tercera opción, pero hemos corroborado que la garantía individual y la garantía colectiva son igualmente admisibles.

Por tanto, hemos de responder a la segunda cuestión en sentido negativo (concluimos que no sería necesaria una garantía diferente, expresa para este supuesto e individual, por cliente).

No obstante, en el caso que nos ocupa ha de determinarse si el seguro de caución - que vence el 31 de diciembre de 2020, pese a que sea prorrogable- supone el “suficiente respaldo financiero” que garantice la ejecución del bono sustitutorio temporal. Observamos que el bono canjeable mantendría el periodo de carencia tras haberse extinguido el seguro de caución, puesto que el periodo de validez del bono

³ A los efectos que nos interesan: “Los organizadores y los minoristas de viajes combinados establecidos en España tendrán la obligación de constituir una garantía y adaptarla cuando sea necesario. Dicha garantía podrá constituirse mediante la creación de un fondo de garantía, la contratación de un seguro, un aval u otra garantía financiera (...)”.

⁴ https://www.hosteltur.com/135827_fetave-recuerda-que-el-seguro-de-las-agencias-cubre-cualquier-insolvencia.html

⁵ 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.gap.com/publicaciones/el-bono-covid-emitido-por-las-agencias-de-viajes-en-favor-de-los-consumidores/>

⁶ MARTÍNEZ ESPÍN, P.: «COVID-19 y cancelación de viaje combinado con seguro», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, mayo 2020, http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Covid19_y_cancelacion_de_viaje_combinado_con_seguro.pdf



reembolsable se extiende hasta 12 meses desde la finalización de la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas⁷. Además, el momento más delicado llegará cuando todos los clientes que no hayan utilizado el bono durante esos 12 meses insten la devolución de su importe⁸. Parece innegable que, en las circunstancias concurrentes, la garantía indicada no garantiza su ejecución. No podemos perder de vista la finalidad de este precepto: la obligatoriedad de acompañar una garantía persigue evitar el perjuicio que se generaría a los consumidores (a quienes corresponde el derecho de reembolso) en caso de insolvencia de las agencias, de manera que esta prescripción procura que el importe adeudado como consecuencia de la cancelación del viaje combinado quede cubierto. De este modo, sería deseable que la extensión de la garantía se correspondiese con el vencimiento del bono (dentro de un año), momento en que podrá solicitarse el reembolso de la totalidad de los pagos realizados, para que efectivamente quedase garantizada la ejecución del mismo. Sin embargo, el artículo 36.4 del Real Decreto-ley 11/2020 no establece nada al respecto, pero se entiende implícita la necesidad de que el aseguramiento se extienda hasta el momento en que los consumidores vean reintegrados los importes para que verdaderamente “garantice su ejecución”, con lo que podría exigirse a la agencia de viajes que quisiera ofrecer el bono sustitutorio una garantía acorde con el periodo de validez del mismo. En consecuencia, las agencias no pueden dar una garantía caducable antes de la fecha terminal del bono. Otra solución que cabe proponer es que ninguna garantía existente al tiempo del bono podrá ser efectivamente cancelada antes del término del bono.

ii. ¿La exigencia de una garantía financiera para los bonos de viaje a consecuencia de la pandemia (artículo 36.4 del RD-ley 11/2020) reconoce estos seguros como garantía suficiente o no cubrirían el reembolso de los bonos en caso de quiebra?

El Anteproyecto de Ley Foral de modificación de la Ley Foral 7/2003, de 14 de febrero, de Turismo de Navarra⁹, introduce el artículo 27 bis, que obliga a los organizadores de viajes combinados a “constituir, con carácter previo al ejercicio de su actividad, y a mantener de forma permanente, una garantía por insolvencia, disponible tan pronto se produzca la misma, conforme a lo que establezca la normativa vigente en la materia y con la cuantía, forma y demás requisitos que se determinen reglamentariamente”. Y, según la disposición transitoria segunda, hasta

⁷ Las prórrogas del estado de alarma concluyeron el 21 de junio de 2020 en todo el territorio nacional, por lo que la validez del bono podría subsistir hasta el mes de junio de 2021, de manera que el bono sustitutorio solamente se encuentra garantizado durante la mitad de su extensión.

⁸ Empleando los términos del artículo 36.4 RD-ley 11/2020: “(...) 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 (...)”.

⁹ https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/lftn_anteproyecto_portal_gobierno_abierto_v2.pdf



que su cuantía, forma y demás requisitos sean determinados reglamentariamente, dicha garantía podrá constituirse, entre otros, mediante un seguro, un aval u otra garantía financiera. Si bien, no se realiza mención expresa al seguro de caución ni alusión alguna a la quiebra¹⁰.

En lo atinente a la cobertura del seguro de caución, se encuentra regulado en el artículo 68 de la Ley de Contrato de Seguro (LCS), definido como aquel seguro por el que el asegurador se obliga a indemnizar (dentro de los límites establecidos en la Ley o en el contrato) al asegurado por los daños patrimoniales sufridos en caso de incumplimiento por el tomador del seguro de sus obligaciones legales o contractuales. Si bien, “todo pago hecho por el asegurador deberá serle reembolsado por el tomador del seguro”. Se trata de un seguro en que se protege al acreedor contra el incumplimiento del deudor, asumiendo el asegurador un papel semejante al del fiador. Por tanto, al haberse pactado un seguro de caución, la entidad aseguradora se obliga a indemnizar a los consumidores (asegurados) en la cantidad señalada en el contrato en el caso, entre otros, de que la agencia (tomador del seguro) no llegara a efectuar el viaje combinado o realizar el reembolso del dinero que se garantizaba con el seguro, por lo que, en principio, de producirse el riesgo asegurado deberá producirse el reembolso en virtud del expresado seguro, sin perjuicio de las acciones que puedan corresponder a la entidad aseguradora contra el tomador (agencia de viajes). Es decir, en estos casos, una vez que la aseguradora haya cumplido deberá serle reembolsado todo pago por el tomador del seguro, de manera que la agencia de viajes no se libera del riesgo de tener que pagar el reembolso a la compañía aseguradora, pero ¿qué sucedería en el supuesto del reembolso de los bonos en caso de quiebra?

Para responder esta cuestión habrá de estarse a lo indicado en la póliza, en la que podrá indicarse que el seguro de caución no cubra el reembolso de los bonos si se iniciase el procedimiento de quiebra de la agencia de viajes. A continuación tomamos varios ejemplos a título ilustrativo:

- La “instancia de declaración de quita y espera, concurso de acreedores, o quiebra, por o contra el tomador del seguro o su/s Fiador/es solidario/s, o si por uno u otro/s

¹⁰ En el Decreto 56/2007, de 08/05/2007 de Ordenación de las Agencias de Viajes y Centrales de reservas en Castilla La Mancha (artículo 11.2), al que nos dirigimos mientras preparan el proyecto de Decreto de Intermediación Turística, Viajes Combinados y Viajes Vinculados en Castilla-La Mancha, se especifica que la fianza individual podrá formalizarse mediante ingreso en metálico o título de emisión pública en la Caja General de Depósitos de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, aval bancario o póliza de caución. Y, en el alcance de las fianzas (artículo 13) se prevé que quedarán afectas al cumplimiento de las obligaciones que se deriven de “resolución firme en vía judicial declaratoria de responsabilidades económicas de las empresas de mediación, derivadas de acciones ejercitadas por los consumidores o sus asociaciones, como son entre otras, el reembolso de los fondos depositados y el resarcimiento por los gastos de repatriación en el supuesto de insolvencia o quiebra”.



se solicitase expediente de suspensión de pagos, o si aquél o éstos cesaren en las actividades propias de su negocio o industria” puede contenerse entre los supuestos de “Liberación de garantías” (en que el tomador del seguro se obliga a liberar o relevar a la Compañía de las garantías prestadas por orden y cuenta de aquél, al amparo de la Póliza)¹¹.

- Igualmente, ASEFA SEGUROS, en un documento de información sobre el producto de seguro de caución, manifiesta que “La Aseguradora podrá rescindir el contrato por muerte, situación concursal o quiebra del Tomador del seguro (...)”¹².

Sin embargo, haciendo mención a las garantías que están obligadas a constituir las agencias de viajes que comercialicen viajes combinados, la mayoría de las agencias se han inclinado por prestar dichas garantías a través de pólizas de caución y aseguradoras “han aceptado dichos bonos como documentos acreditativos del pago realizado por el cliente del viaje combinado que pudiera reclamar por la falta de prestación del mismo en un supuesto de quiebra o insolvencia de la agencia de viajes”¹³.

En virtud de lo expuesto, respecto a la posibilidad de emplear el seguro de caución como garantía suficiente ante la posibilidad de falta de cobertura del reembolso de los bonos en caso de quiebra, nos encontramos nuevamente ante una disyuntiva, considerando en este caso que, para que se entienda que posee el suficiente respaldo financiero, resulta imprescindible que el seguro de caución que acompaña al bono sustitutorio proteja frente al concurso de la agencia de viajes, de manera que permita realizar el reembolso efectivo de todos los pagos realizados por los consumidores en la medida en que no se hayan prestado los servicios correspondientes, para que en ningún caso los consumidores se vean afectados.

3. CONCLUSIONES

- i. El bono deberá ir acompañado por el “suficiente respaldo financiero que garantice su ejecución”.*

¹¹ <https://app.mapfre.com/ccm/content/documentos/fundacion/cs-seguro/libros/El-seguro-de-Caucion.pdf>

¹² <http://www.asefa.es/public/pdf/pid/PID-fianzas-sept-18.pdf>

¹³ MARTÍNEZ ESPÍN, P.: «Estado de alarma y cancelaciones de viajes combinados: ¿El fin de esos maravillosos años? (Comentario al art. 36.4 RD Ley 11/2020)», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, abril 2020, disponible en: http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Estado_de_alarma_y_cancelaciones_de_viajes_combinados-.pdf



- ii. No es necesaria la constitución de una garantía complementaria a la ya existente en las agencias que organicen y comercialicen viajes combinados en España.*

- iii. En la póliza puede indicarse que el seguro de caución no cubra el reembolso de los bonos si se iniciase el procedimiento de concurso de la agencia de viajes. Pero, en dicho supuesto, no supondría el suficiente respaldo financiero que garantizase la ejecución del bono.*