

## REEMBOLSO DEL IMPORTE DEL SEGURO DE CANCELACIÓN EN VIAJE CANCELADO POR COVID-19\*

*Pascual Martínez Espín\*\**  
*Catedrático de Derecho Civil*  
*Centro de Estudios de Consumo*  
*Universidad de Castilla-La Mancha*

*Fecha de publicación: 27 de mayo de 2020*

**Resumen:** En caso de cancelación de viaje combinado por Covid, procederá su canje por un bono con una duración de un año, salvo que la agencia haya recibido el importe correspondiente del proveedor, y transcurrido el año, si no se ha cancelado por otro viaje, procederá el reembolso del importe íntegro del viaje, sin gastos de cancelación ni penalización, pero no el reembolso del importe del seguro de cancelación.

### Planteamiento

Se recibe consulta en CESCO de la OMIC del Ayuntamiento de Ribaforada (Navarra) del siguiente tenor: Nos estamos encontrando con bastantes casos en el que las agencias de viajes manifiestan que no es reembolsable el importe de los seguros de cancelación contratados en un viaje cancelado por la pandemia del COVID-12.

---

\* Trabajo realizado 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" y dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato y a la Ayuda para la financiación de actividades de investigación dirigidas a grupos de la UCLM Ref.: 2019-GRIN-27198, 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.

\*\* ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-4466-7128>



Sí que, como pueden ver en este caso, ofrecen la posibilidad de utilizarlo en un viaje posterior, pero aseguran que en ningún caso es reembolsable.

La pregunta es: Si el cliente acepta el bono por 1 año y al final decide no hacer el viaje y solicitar el reembolso, ¿tendría derecho al reintegro del importe del seguro de cancelación?

### **Respuesta**

La Agencia de Viajes deberá devolver el importe del viaje combinado (crucero) al cliente, aunque no deberá reembolsar el importe de los seguros de cancelación.

En primer lugar, porque son dos contratos distintos, uno de viaje, y otro de seguro (algo similar a la hipoteca y al seguro de daños sobre el inmueble en garantía).

En segundo lugar, la póliza de seguro ha entrado en vigor desde el momento de la contratación de este, aunque no haya sido utilizado por el cliente. Así, el seguro de cancelación cubre todos los gastos de anulación antes de que llegue la fecha de inicio del mismo viaje. Recordemos que muchos seguros no cubren los supuestos de epidemias o pandemias u otros supuestos de fuerza mayor. Los seguros de libre desistimiento sí que cubren todas las contingencias, incluidos los supuestos de fuerza mayor, si bien, son de poco uso, dado su alto coste (pueden llegar hasta 200 €).

El seguro de cancelación es un servicio que el cliente ha disfrutado desde el momento de la contratación del viaje, aunque finalmente no lo haya utilizado.

La AP Barcelona (Sección 1ª), en sentencia núm. 153/2013 de 20 marzo (AC 2013\1205) señaló que el seguro es un gasto no reembolsable, pues la póliza se activa al formalizar la reserva de los viajes para cubrir precisamente el riesgo de su cancelación. La verdadera controversia se suscita con los seguros que contrató el demandante pues según la agencia de viajes es un gasto no reembolsable pues cuando se formaliza la reserva, la propia agencia se encarga de contratar el correspondiente seguro con la Cía aseguradora correspondiente. Ciertamente este seguro que contrata el demandante apelado es "opcional" y tiene por objeto cubrir el riesgo de cancelación del viaje por lo que nada tiene que ver con los gastos de gestión, de anulación y penalización a los que se refiere la normativa especial, de ahí que como dice la recurrente no es reembolsable por cuanto la póliza se activa al formalizar la reserva de los viajes para cubrir precisamente el riesgo de su cancelación, habiéndose acreditado satisfactoriamente por la agencia de viajes que tan pronto el demandante hizo la reserva de su viaje procedió a abonar las correspondientes primas a las aseguradoras.



Así lo ha sostenido también la Audiencia Provincial de Barcelona (Sección 16ª) Sentencia núm. 214/2018 de 15 mayo JUR\2018\168968: “la cobertura garantizaba el reembolso de los gastos asociados a la cancelación del viaje, no la devolución de la prima satisfecha por razón de un contrato distinto como era el seguro de cancelación”.

Respecto del bono, el art. 36.4 RD Ley 11/2020 prevé el ofrecimiento del bono siempre que la agencia no haya recibido el dinero del proveedor. Dicho bono es, pues obligatorio para el consumidor, en ese supuesto (impago del proveedor), y potestativo para la agencia que podrá reembolsar el dinero del viaje contratado, cambiarlo por otro u ofrecer el bono.

En **conclusión**: No hay obligación de la agencia de devolver el importe del Seguro, por lo que la mejor solución para el consumidor es cambiarlo para una fecha posterior que, además esa solución coincide con la propuesta de la Agencia, pero en el buen entendimiento de que si transcurre el año de duración del bono y el consumidor no ha cancelado el mismo, se perderá el importe del Seguro.