



Unión de Consumidores de Castellón

Calle Mayor 76-1º 12001 Castellón 964 23 67 06 info@ucecastellon.com

NOTA DE PRENSA

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES QUE HAYAN RESUELTO UN VIAJE COMBINADO POR EL COVID

Desde la Unión de Consumidores de Castellón queremos recordar los derechos que tienen los consumidores en aquellos casos en los que se haya contratado un "Viaje Combinado" que no ha podido llevarse a cabo a consecuencia de la declaración del estado de alarma o, en general, por la propia situación de pandemia en la que nos encontramos. Y ello, dado que estamos recibiendo muchas reclamaciones de personas que, tras resolverse el contrato, no pueden recuperar el dinero abonado ya que la empresa sólo ofrece la posibilidad de un cambio de fechas o la entrega de un bono, amparándose en la normativa que se elaboró por el gobierno para este tipo de supuestos, en concreto, el 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, cuyo contenido ha variado desde la promulgación inicial, por cuanto fue modificado en el mes de junio, según aparece a continuación:

Redacción inicial	Redacción a partir 11/06/20
4. En el supuesto de que se trate de contratos de viaje combinado, que hayan sido cancelados con motivo del COVID19, el organizador o, en su caso el minorista, podrán entregar al consumidor o usuario un bono para ser utilizado	4. <i>En el supuesto de que se trate de contratos de viaje combinado, que hayan sido cancelados con motivo del COVID19, el organizador o, en su caso el minorista, podrán entregar al consumidor o usuario, <u>previa aceptación por parte de</u></i>

<p>dentro de un año desde la finalización de la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas, por una cuantía igual al reembolso que hubiera correspondido. Transcurrido el periodo de validez del bono sin haber sido utilizado, el consumidor podrá solicitar el reembolso completo de cualquier pago realizado. En cualquier caso, el eventual ofrecimiento de un bono sustitutorio temporal deberá contar con el suficiente respaldo financiero que garantice su ejecución.</p> <p>No obstante lo anterior, el organizador, o en su caso el minorista, deberán proceder a efectuar el reembolso a los consumidores y usuarios en el supuesto de que estos solicitaran la resolución del contrato, de conformidad con lo previsto en el apartado 2 del artículo 160 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, siempre que los proveedores de servicios incluidos en el contrato de viaje combinado hubieran procedido a la devolución total del importe correspondiente a sus servicios. Si solo algunos de los proveedores de servicios del viaje combinado efectuaran la devolución al organizador o, en su caso,</p>	<p><i><u>este</u>, un bono para ser utilizado dentro de un año desde la finalización de la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas, por una cuantía igual al reembolso que hubiera correspondido. 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. En cualquier caso, el eventual ofrecimiento de un bono sustitutorio temporal deberá contar con el suficiente respaldo financiero que garantice su ejecución.</i></p>
--	---

<p>al minorista, o la cuantía devuelta por cada uno de ellos fuera parcial, el consumidor o usuario tendrá derecho al reembolso parcial correspondiente a las devoluciones efectuadas, siendo descontado del importe del bono entregado por la resolución del contrato. El organizador o, en su caso, el minorista, procederán a efectuar los reembolsos citados anteriormente en un plazo no superior a 60 días desde la fecha de la resolución del contrato o desde aquella en que los proveedores de servicios hubieran procedido a su devolución.</p>	
---	--

Dando lugar a que las empresas hayan optado en muchos casos por el ofrecimiento de un bono, sin alternativa de reembolso fuera de los supuestos en los que los proveedores de servicios hubieran procedido a la devolución de los importes (por ejemplo, el hotel devuelve a la agencia el dinero de la reserva, la aerolínea devuelve el importe del billete, etc.), en cuyo caso, el bono sólo cubriría los importes no reembolsables, es decir, los no devueltos por los proveedores (atendiendo a la redacción inicial del Decreto, donde no aparece la expresión "previa aceptación por parte de este" (consumidor).

Sin embargo, y al margen de la diferente redacción que aparece en el Decreto citado, desde la Unión de Consumidores de Castellón entendemos que, en cualquier caso, el consumidor tiene derecho al reembolso de lo pagado, al margen de que los proveedores hayan devuelto o no las cantidades pagadas, ya que la redacción inicial del artículo va en contra de la Directiva Europea de Viajes Combinados, que tiene carácter preferente.

Por lo tanto, entendemos que en aquellos supuestos en los que se haya contratado un viaje combinado, es decir, aquel que incluya, al menos, dos servicios de viaje como transporte, alojamiento, alquiler de vehículo u otro servicio turístico (excursiones, ocio de aventura...), el consumidor puede reclamar la devolución del importe total abonado cuando se haya producido la resolución del contrato a causa de la pandemia.

En consecuencia, la Unión de Consumidores de Castellón recomienda a los consumidores que se informen previamente acerca de sus derechos en estos casos, sabiendo que pueden optar tanto por la aceptación de un bono como por el reembolso del importe pagado.

CONTACTO PRENSA: JUAN CARLOS INSA (Secretario General Unión de Consumidores de Castellón)
Tlf. 629 41 56 54/964 23 67 06