

## **CONSUMO ARAGÓN INFORMA**

**Fecha: actualizado 25 de junio de 2020**

### **Cancelación de viaje combinado**

La figura del Viaje Combinado se encuentra regulada en los artículos 151.1 b) y 153 y siguientes del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Supone la combinación de, al menos, dos tipos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación (por ejemplo, transporte + alojamiento), si esos servicios:

1.º son combinados por un solo empresario, incluso a petición o según la selección del viajero, antes de que se celebre un único contrato por la totalidad de los servicios, o

2.º con independencia de la celebración de contratos distintos con diferentes prestadores de servicios de viaje, esos servicios:

- son contratados en un único punto de venta y seleccionados antes de que el viajero acepte pagar,
- son ofrecidos, vendidos o facturados a un precio a tanto alzado o global,
- son anunciados o vendidos como «viaje combinado» o bajo una denominación similar,
- son combinados después de la celebración de un contrato en virtud del cual el empresario permite al viajero elegir entre una selección de distintos tipos de servicios de viaje, o
- son contratados con distintos empresarios a través de procesos de reserva en línea conectados en los que el nombre del viajero, sus datos de pago y su dirección de correo electrónico son transmitidos por el empresario con el que se celebra el primer contrato a otro u otros empresarios con quienes se



celebra otro contrato, a más tardar veinticuatro horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

La situación de emergencia de salud pública por Covid-19 en la que nos encontramos supuso la aprobación por el Gobierno de España del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaraba el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, además, se adoptaron medidas urgentes de respuesta, recogidas en varios Reales Decretos Leyes y que inciden en la regulación vigente.

Así, nos referimos al 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, entre las cuales, se encuentran las destinadas a la protección de consumidores, y que ha tenido varias modificaciones.

La última ha sido introducida por el Real Decreto Ley 21/2020, de 9 de junio cuya disposición final quinta modifica el artículo 36 del Real Decreto-ley 11/2020, en lo relativo al derecho de resolución de determinados contratos sin penalización por parte de los consumidores y usuarios, con el fin de extender su aplicación a aquellos contratos que puedan resultar de imposible ejecución como consecuencia de las medidas impuestas por las diferentes administraciones durante las fases de desescalada o nueva normalidad, una vez que haya dejado de estar vigente el estado de alarma decretado mediante Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo.

Actualmente nos encontramos en la fase de nueva normalidad.

En particular el artículo 36.4 establece que en los **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 **previa aceptación por parte de este**, 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**.

En conclusión, en el supuesto de que un viajero hubiese contratado un **viaje combinado** (esto es, un paquete turístico con dos o más servicios contratados para un mismo viaje) y el lugar de destino estuviese afectado por una circunstancia extraordinaria como consecuencia del coronavirus (por ejemplo, decretos u órdenes del Gobierno de España u otro gobierno prohibiendo el acceso a un lugar determinado relacionado con el viaje) o se viese afectado por las limitaciones de movimiento concretas establecidas como consecuencia de la declaración del estado de alarma, el viajero tendrá derecho a **resolver el contrato** antes del inicio del mismo **sin pagar ninguna penalización** y tendrá derecho al **reembolso** completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional.

El organizador podrá ofrecer un bono, previa aceptación del consumidor, para ser disfrutado durante 1 año por un importe igual al reembolso que le hubiera correspondido, periodo tras el cual, en caso de no ser disfrutado, el organizador deberá reembolsar el importe económico correspondiente.

En relación con la suspensión de los Programas de Turismo del IMSERSO, se recomienda consultar la información facilitada a través de la página web del IMSERSO.



Hay que recordar que, en el caso de los **contratos de viaje combinado celebrado fuera del establecimiento**, el viajero dispondrá de un **plazo de catorce días** para ejercer su **derecho de desistimiento** del contrato de viaje combinado, sin necesidad de justificación, y además que durante la vigencia del estado de alarma quedó interrumpido, levantándose el 4 de junio de 2020.

En el supuesto de que tengamos que realizar una **reclamación** recordamos que, en primer término, hay que trasladarla al responsable del Servicio de Atención al Cliente de la empresa, quien está obligado a dar respuesta en el plazo de un mes. En el caso de no recibir respuesta, o nuestra pretensión no sea satisfecha, podremos elevarla ante los servicios provinciales del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales.

Finalmente recordamos que cualquier consulta puede plantearse ante las Oficinas Municipales y Comarcales de Información al Consumidor, Asociaciones de Consumidores y dependencias de la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón.

Información y atención ConsumoAragón  
Zaragoza:

Solicitar cita previa:

- Desde Internet<sup>1</sup>
- En el teléfono: 976 713 679

Huesca:

Solicitar cita previa:

- Desde Internet<sup>2</sup>
- En el teléfono 974 247 234

Teruel:

Solicitar cita previa en teléfono 978 654 025

Atención telefónica al consumidor: 900 121 314 (desde cualquier TELÉFONO FIJO de Aragón).

Correo electrónico: [consumo.doc@aragon.es](mailto:consumo.doc@aragon.es)

Redes sociales: @ConsumoAragon

---

<sup>1</sup> [https://aplicaciones.aragon.es/cprga\\_web/CitaPreviaBuscar.do](https://aplicaciones.aragon.es/cprga_web/CitaPreviaBuscar.do)

<sup>2</sup> [https://aplicaciones.aragon.es/cprga\\_web](https://aplicaciones.aragon.es/cprga_web)



Artículo 36 Real Decreto-ley 11/2020.

Ante un viaje cancelado por COVID-19 el organizador o minorista podrá entregar, previa aceptación del consumidor, un bono válido un año. Un año sin utilizarlo dará derecho al reembolso total.