

## **CONSUMO ARAGÓN INFORMA**

**Fecha: actualizado 25 de mayo 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 ha supuesto la aprobación por el Gobierno de España del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, además, ha adoptado medidas urgentes de respuesta, recogidas en varios Reales Decretos Ley que se han venido publicando 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.

En particular en su 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 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.

En cualquier caso, el eventual ofrecimiento de un bono sustitutorio temporal deberá contar con el **suficiente respaldo financiero que garantice su ejecución**.

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,



“No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, cuando concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino, el viajero tendrá derecho a resolver el contrato antes del inicio del mismo sin pagar ninguna penalización. En este caso, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional”.

**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, 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.

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.

En el caso de que el organizador del viaje pudiese acreditar que no ha recibido, por parte de los otros operadores económicos incluidos en el viaje (como hoteles o



aerolíneas), la devolución de los importes correspondiente a sus servicios podrá emitir un **bono sustitutivo de dichos importes**. El viajero tendrá un año para disfrutar de dicho bono sustitutorio, 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 durante un mes, 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 o sus posibles **prórrogas y en todo caso hasta el levantamiento de la suspensión de plazos de acciones y derechos**, este plazo queda interrumpido.

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.

A su vez, ponemos a disposición de los consumidores la dirección de correo electrónico **consumo.doc@aragon.es**, las redes sociales Facebook y Twitter en **@ConsumoAragon**, **y los teléfonos**

**Servicios centrales:**



976 715 610

976 713 358

976 715 612

**Servicio Provincial de Zaragoza:** 976 715 243 – 976 715 242

**Servicio Provincial de Huesca:** 974 247 234

**Servicio Provincial de Teruel:** 978 654 010



Artículo 36 Real Decreto-ley 11/2020.

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

Si el consumidor solicita resolución del contrato por circunstancias en destino o inmediaciones:

Si los proveedores han devuelto parcialmente, conllevará el reembolso parcial y por el importe no reembolsado, bono válido un año.



**Dirección General de Protección  
de Consumidores y Usuarios**

Plaza del Pilar, 3 Planta 1ª  
50003 Zaragoza

Si los proveedores han devuelto todo conllevará el reembolso total.