



Circular nº 210/2020

Real Decreto Ley 11/2020: Flexibilización Normativa Viajes Combinados

Como continuación a nuestra Circular 209/2020 les informamos que a fecha de hoy ha sido publicado en el BOE 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. Adjuntamos documento BOE [aquí](#)

Les adjuntamos el texto completo de esta norma y les mandaremos a la mayor brevedad posible informe detallado de las principales medidas que se establecen por dicho Real Decreto-Ley 11/2020.

Entre otras muchas medidas debemos destacar la relativa a la flexibilización de la normativa de viajes combinados, que ha sido aprobada en los mismos términos que ayer les avanzábamos en la Circular 209/2020.

En concreto dicha flexibilización se regula en el artículo 36.4 del Real Decreto-Ley 11/2020 en los siguientes términos:

“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 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, 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.”

Por ello en caso de cancelación de viajes combinados, las agencias de viajes y tour operadores quedan facultadas a entregar bonos a sus clientes en aquellos viajes cancelados como consecuencia del COVID-19 con las siguientes condiciones:

- Tendrán la validez de un año desde la fecha de finalización del estado de alarma y todas sus prórrogas.
- Al finalizar este periodo de validez, si el bono no ha sido utilizado, el consumidor puede solicitar su reembolso en efectivo a la agencia de viajes.
- Deberán contar con el suficiente respaldo financiero que garantice su ejecución. Tal como ya les avanzábamos ayer, estamos a la espera de que las compañías aseguradoras nos confirmen que estos bonos están cubiertos por las pólizas de caución que tienen las agencias. Desde ACAVe

Estos bonos están cubiertos por las pólizas de garantía que tienen las agencias. Desde ACAVe consideramos que ello es así, pero hemos solicitado la reconfirmación a las compañías aseguradoras.

- Si los viajeros solicitan la resolución del contrato conforme al 160.2 de la Ley de Defensa de Consumidores y Usuarios, si los proveedores realizan la devolución total del viaje en efectivo, las agencias de viajes tienen que realizar el reembolso también en efectivo.
- No obstante si los proveedores realizan parcialmente el reembolso en efectivo, el consumidor tiene derecho al reembolso parcial del importe devuelto por los proveedores y que será descontado del valor del bono.

También merece especial mención lo dispuesto en los artículos 36.1 y 36.2 de dicha norma, conforme a los cuales:

“1. Si como consecuencia de las medidas adoptadas durante la vigencia del estado de alarma los contratos suscritos por los consumidores y usuarios, ya sean de compraventa de bienes o de prestación de servicios, incluidos los de tracto sucesivo, resultasen de imposible cumplimiento, el consumidor y usuario tendrán derecho a resolver el contrato durante un plazo de 14 días. La pretensión de resolución sólo podrá ser estimada cuando no quepa obtener de la propuesta o propuestas de revisión ofrecidas por cada una de las partes, sobre la base de la buena fe, una solución que restaure la reciprocidad de intereses del contrato. Las propuestas de revisión podrán abarcar, entre otras, el ofrecimiento de bonos o vales sustitutorios al reembolso. A estos efectos, se entenderá que no cabe obtener propuesta de revisión cuando haya transcurrido un periodo de 60 días desde la imposible ejecución del contrato sin que haya acuerdo entre las partes sobre la propuesta de revisión.

2. En los supuestos en los que el cumplimiento del contrato resulte imposible de acuerdo con el apartado anterior, el empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor o usuario, salvo gastos incurridos debidamente desglosados y facilitados al consumidor, en la misma forma en que se realizó el pago en un plazo máximo de 14 días, salvo aceptación expresa de condiciones distintas por parte del consumidor y usuario.”

Es decir, en caso de servicios sueltos que no puedan prestarse como consecuencia del COVID-19 los consumidores podrán solicitar la resolución del contrato y si en el plazo de 60 días no han llegado a un acuerdo sobre la posible solución que restaure la reciprocidad de intereses sobre el contrato, ello puede ser mediante bonos o vales sustitutorios al reembolso, el empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor o usuario, salvo gastos incurridos debidamente desglosados y facilitados al consumidor, en la misma forma en que se realizó el pago en un plazo máximo de 14 días.

Desde ACAVe consideramos que esta regulación en general sería aplicable a cualquier servicio suelto que se haya podido contratar. No obstante, consideramos que no sería de aplicación en los billetes regulados por el Reglamento CE 261/2004, pues al tratarse de una regulación europea específica primaría ésta.

Sin perjuicio de lo anterior, por seguridad jurídica, hemos procedido a efectuar una consulta al respecto Ministerio de Consumo. Les mantendremos informados tan pronto como tengamos respuesta.

ACAve
VUESTRA FUERZA ES NUESTRO MOTOR
ACAve siempre contigo.
Porque juntos lo superaremos

#ACAvesiemprecontigo
#Porquejuntoslosuperaremos

Tu agencia de viajes siempre te acompaña
Ahora toca en casa:
reprogramando tus vacaciones y repatriando a tus seres queridos... entre todos venceremos el virus y tu agencia continuará haciendo volar tus sueños.

#ACAvesiempreteacompaña #yomequedoencasa

ACAve.

El contenido de las circulares, es propiedad intelectual de ACAVe y no podrá ser reproducido, copiado, pegado, linkado, transmitido, distribuido o manipulado de cualquier forma y con cualquier finalidad, sin la autorización previa y por escrito de ACAVe. En caso de que Usted no desee recibir más comunicaciones de circulares nos lo puede comunicar vía teléfono al [93 321 97 29](tel:933219729) o bien por e-mail a acave@acave.travel y le daremos de baja de la lista.

