Los usuarios, entre la espada y la pared, no recuperan su inversión a corto plazo por ninguna de las vías propuestas.

Las agencias no suelen presentar el aval financiero que acredita su solvencia económica.

Con fecha de 1 de abril de 2020 el Gobierno publicó 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

.

La falta de precisión de este RD concede a las agencias de viaje la **potestad de ofrecer un bono** en lugar del reembolso del importe abonado por el viaje combinado contratado y cancelado por Covid-19, en el caso en el que los proveedores de los servicios no procedan a la devolución de los importes entregados. Este bono podrá ser utilizado durante un año desde la finalización del Estado de Alarma y, si no se hiciera uso del mismo, su importe será reembolsado a los consumidores transcurrido este plazo. El mismo Decreto establece que dicho bono deberá contar con el suficiente respaldo financiero.

A pesar de que el presente RD contempla la posibilidad de que las personas consumidoras que no quieran aceptar el bono soliciten la **resolución del contrato**, la empresa organizadora o, en su caso, minorista, **sólo deberá proceder al reembolso** si las entidades proveedoras de los servicios incluidos en el contrato de viaje combinado hubiera procedido a la devolución del importe (total o parcial) de los servicios.

Desde la Unión de Consumidores de Málaga deseamos mostrar nuestra absoluta disconformidad con esta medida que perjudica gravemente los derechos de las personas consumidoras. Si bien estamos de acuerdo en que las agencias de viaje, al igual que el resto de empresas dedicadas al turismo, constituyen sin duda uno de los sectores más perjudicados por la crisis producida por la pandemia, estamos totalmente en contra de que se utilicen a los consumidores para que mantengan cierta solvencia.

Entendemos que este sector necesita ayuda económica para su mantenimiento y

supervivencia, pero esta ayuda debe provenir de los órganos gubernamentales o administrativos y no de las personas consumidoras. Con la medida establecida se está utilizando a los consumidores para conceder **préstamos forzosos con plazo de un año** a las agencias, aunque hayan sido bautizados bajo el nombre de bono.

Asimismo, ninguna de las personas que hemos atendido en estas semanas por esta situación contaba con certificado alguno que avalara o respaldara económicamente el bono concedido por la agencia, pese a haberlo solicitado expresamente. Esto constituye un **riesgo para los consumidores** , al depositar grandes sumas de dinero sin ninguna garantía de recuperación posterior, con el miedo y la preocupación de que, en cualquier momento de ese año, la agencia en cuestión no tenga suficiente solvencia económica para cumplir lo acordado o, incluso, haya quebrado y no haya a quien reclamar posteriormente.

A esto debe añadirse la **dificultad de comprobar que el proveedor de los servicios haya devuelto o no el dinero a la agencia** , lo que les permite que, con un poco de picaresca, puedan retener estas cantidades durante este tiempo, situación que ya se está dando en algunas agencias.

Los organismos públicos son conscientes del riesgo y no desean asumirlo, por lo que no ofrecen ninguna medida de apoyo a este sector. Sin embargo, sí obligan a los consumidores a que lo asuman, aun conociendo el posiblemente fatal desenlace.

Esta Asociación de Consumidores queda a disposición de todos los usuarios para resolver, asesorar y ayudar ante cualquier tipo de duda o consulta relacionada con este asunto o cualquier ámbito de Consumo.