Las agencias imponen la alternativa del bono, en una interpretación errónea, y a su favor y conveniencia, de la legislación, que, por el contrario, deja clara la necesidad de aceptación del bono por parte de los usuarios.

Málaga, 27 de octubre de 2020. Desde el inicio de la crisis por Covid-19 en marzo, en nuestra Asociación se multiplicaron exponencialmente el número de consultas y reclamaciones relacionadas a cancelaciones por viajes. Si bien gran parte de ellos se han tramitado directamente con las aerolíneas por haberse contratado directamente con ellas, existe un número considerable de quejas por viajes combinados contratados con agencias de viajes en los que esta Unión de Consumidores de Málaga se ha encontrado con una situación muy repetida y que pone en claro perjuicio a las personas consumidoras que llevan meses esperando una solución a su incidencia.

Y es que, aunque 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., sobre estas cancelaciones durante el Estado de Alarma, indica textualmente en su Art. 36 que:

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, 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.

Expuesto esto, lo que esta Asociación ha detectado es que son muchas las agencias de viajes que imponen el bono como una obligación que la persona viajera debe aceptar obligatoriamente. **Como se extrae del texto legal, y así lo indica la propia Administración Autonómica, el Ministerio de Consumo y las recomendaciones de la Comisión Europea en múltiples documentos interpretativos que han publicado, ofertar ese bono es una posibilidad que se le ofrece al contratante, y siempre deberá ser aceptado expresamente. En caso contrario, la persona podrá exigir el reembolso de los importes abonados por su viaje cancelado**. Solicitada la devolución, la empresa cuenta con 14 días para realizar el reembolso, por lo que, si no se ha recibido en ese plazo, se puede interponer reclamación oficial (fuente Ministerio de Consumo).

Son miles las agencias de viajes que, además de extraer del RD que la oferta de ese bono es de obligada aceptación, **no ofrecen un respaldo financiero a ese documento**, aunque así también lo indique la normativa. Y es que, para garantizar la solvencia económica de la agencia en caso de cierre, el viajero debe tener la certeza de que, en el caso que aceptara el bono por su propia voluntad, transcurrido un año recuperará su dinero si no hubiera gastado el bono. También son muchas las que limitan las condiciones del bono, por ejemplo, en el destino escogido o en que no se pueda gastar en viajes con algún tipo de descuento u oferta.

De esta forma, desde nuestra Asociación consideramos que la normativa se está incumpliendo en un gran número de situaciones, lo que supone un claro agravio a consumidores que están a la espera de la devolución de los importes que pagaron por viajes cancelados hace meses. Para más inri, y a pesar de que la Hoja de Reclamaciones de la Junta de Andalucía debe responderse en un plazo no superior a 10 días hábiles, nos encontramos con muchos casos (tanto agencias físicas como online) que no están contestando en tiempo y forma a esas quejas. Y aquellas respuestas que sí se están recibiendo, lo hacen con argumentos como el que se cita:

“De esta manera, la entrega de un bono canjeable no es una opción declinable por el consumidor, sino que transcurrido un año – y no antes – es cuando nacerá el derecho del consumidor a solicitar el reembolso, si no lo ha canjeado antes”.

El texto anterior está reproducido textualmente de una respuesta de una de las reclamaciones que mantenemos abierta. La agencia deja clara su negativa a proceder con un reembolso generando un grave daño económico al usuario. En este caso en concreto la devolución a realizar ronda los 12.000 euros.

Entendemos la grave situación económica a la que se enfrenta el sector turístico, pero las personas consumidoras no deben ser el soporte ni las víctimas ante esta situación. Por ello, solicitamos a la Administración competente la **herramienta legal oportuna para la resolución de estos casos de la forma más rápida posible**
, ya que muchas de las incidencias están acabando en vía judicial, con el claro perjuicio para las personas consumidoras. Desde la Unión de Consumidores de Málaga mostramos nuestra indignación ante esta actitud por parte de las agencias que están obligando a las personas consumidoras a realizarles préstamos con los que poder mantener cierta solvencia. Apelamos a la honradez y buen hacer de estos establecimientos para que procedan en virtud de la legalidad vigente.

Acciones de la Asociación

Por nuestra parte, y bajo subvención de la Consejería de Salud y Familias, trabajamos durante este 2020 en el proyecto Tus derechos viajan contigo. No dejes que se cancelen, en el que además de un folleto informativo, se realizaron dos vídeos que resumen la normativa sobre cancelaciones de vuelos y viajes combinados. Ambos vídeos están disponibles en nuestro canal de Youtube: https://www.youtube.com/channel/UC6VjrHLkSZgEnUGpNjZ8Y6w