

Breve nota

## Medidas adoptadas para los viajes combinados ante el Covid-19

**Julia Rubiales**

Asociada Senior

[jrubiales@maiolegal.com](mailto:jrubiales@maiolegal.com)

El BOE ha publicado 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 (en adelante RDL 11/2020).

Algunas de esas medidas van dirigidas al sector turístico y, en concreto, al ámbito de los viajes combinados. El artículo 36.4 establece que en aquellos supuestos donde los viajes combinados hayan sido suspendidos como consecuencia del COVID – 19, el organizador o, en su caso el minorista, podrán entregar al consumidor un bono para ser utilizado dentro de un año desde la finalización de la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas.

Dicho bono ha de ser por una cuantía igual al reembolso que hubiera correspondido conforme a lo establecido en el artículo 160 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.

Si transcurrido el periodo de validez del bono, el consumidor no lo ha utilizado para contratar un nuevo viaje, podrá solicitar el reembolso completo de cualquier pago realizado. No obstante, la normativa deja abierta la posibilidad de que el organizador ofrezca un bono sustitutorio temporal.

En caso de que no quepa el bono sustitutorio temporal (bien porque el organizador no lo ofrezca, bien porque el consumidor no lo acepte), el organizador, o en su caso el minorista, deberán efectuar el reembolso a los consumidores cuando éstos soliciten la resolución del contrato. El artículo condiciona, en todo caso, ese reembolso a que los proveedores de servicios incluidos en el contrato de viaje combinado hayan devuelto el importe total correspondiente a sus servicios.

Si solo algunos de los proveedores de servicios del viaje combinado han efectuado la devolución al organizador o, en su caso, al minorista, o la cuantía devuelta es parcial, el consumidor 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, efectuarán los reembolsos 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.

El RDL 11/2020 nada dice sobre qué ocurre si los proveedores no reembolsan cuantía alguna y aun así el consumidor exige el reembolso.

Asimismo, el RDL 11/2020 entra en contradicción respecto al momento en el que el organizador debe proceder al reembolso. Por un lado, condiciona el reembolso a que los proveedores hayan devuelto el importe previamente y, por otro, da la alternativa al organizador de reembolsar en el plazo de 60 días (i) desde que el consumidor comunicó la resolución del contrato o (ii) desde que los proveedores de servicios devolvieron el importe correspondiente.

Habrá que esperar a posibles modificaciones o aclaraciones sobre cómo interpretarla o aplicarla.