



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/25162

09/10/2020

62549

AUTOR/A: BORRÁS PABÓN, Mireia (GVOX); RUEDA PERELLÓ, Patricia (GVOX); RODRÍGUEZ ALMEIDA, Andrés Alberto (GVOX); FIGAREDO ÁLVAREZ-SALA, José María (GVOX); RUIZ SOLÁS, María de la Cabeza (GVOX)

RESPUESTA:

Las agencias de viajes se han visto perjudicadas por la obligación de reembolsar a los viajeros las cantidades abonadas por estos en los viajes contratados y cancelados con ocasión de la pandemia de la COVID-19.

Esta situación hace que las agencias tengan que reembolsar cantidades que ellas ya han abonado a sus proveedores (compañías aéreas, hoteles...) y que difícilmente van a poder recuperar.

Para limitar esta situación a las agencias de viaje, se estableció la posibilidad de canjear el reembolso por un bono a utilizar por el viajero en un plazo determinado. Sin embargo, la Comisión consideró que su regulación en el art. 36.4 del Real Decreto-ley 11/2020 no era conforme con el art. 12.4 de la Directiva (UE) 2015/2302 de viajes combinados, en dos aspectos:

- 1º) Al condicionar ese reembolso al consumidor a que el organizador o agencia hayan sido a su vez reembolsados por los proveedores de servicios.
- 2º) Al establecer un plazo de 60 días cuando el consumidor opta por el reembolso.

Consiguientemente se modificó a instancia del Ministerio de Consumo la regulación de estos bonos, modificación Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, que obedece a los compromisos asumidos por el Ministerio de Consumo con los comisarios de Transportes y de Consumidores de la Unión Europea.



Además de todo ello, con fecha 13 de mayo de 2020 la Comisión Europea emitió la Recomendación (UE) 2020/648, relativa a los bonos ofrecidos a los pasajeros y a los viajeros como alternativa al reembolso de viajes combinados y servicios de transporte cancelados en el contexto de la pandemia de la COVID-19, resultando preciso adaptar el apartado 4 del artículo 36 de dicho Real Decreto-ley al contenido de la Recomendación. A tales efectos, el Ministerio de Consumo modificó este artículo en un doble sentido:

En primer lugar, para circunscribir la posibilidad de emisión de los bonos a la aceptación voluntaria con carácter previo por parte del pasajero o viajero, y,

En segundo lugar, para establecer el plazo automático de 14 días para el reembolso del importe del bono a la finalización de su periodo de validez, si este no ha sido canjeado.

Actualmente se está valorando la modificación, en este y en otros aspectos, de la normativa reguladora de viajes combinados incorporada en los artículos 150 y siguientes del Real Decreto-ley 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, en la redacción dada por el Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados.

Cabe recordar que dichas normas constituyen la transposición al derecho nacional de la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo.

Por otra parte, hay que tener presente que durante 2021 está previsto evaluar la Directiva de viajes combinados, que probablemente será revisada para contemplar situaciones como la producida por el COVID-19. El artículo 26 de la misma recoge que *“A más tardar el 1 de enero de 2021, la Comisión remitirá un informe general sobre la aplicación de la presente Directiva al Parlamento Europeo y al Consejo”*.

Madrid, 29 de octubre de 2020

