



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/34607

05/02/2021

86113

AUTOR/A: ALMODÓBAR BARCELÓ, Agustín (GP)

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 ese quebranto a las agencias de viaje ante esta situación crítica, 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 la regulación de estos bonos, modificación -la del 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 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 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, 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.

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 la 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”*.

Por último, se señala que el Real Decreto-ley 35/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes de apoyo al sector turístico, la hostelería y el comercio en materia tributaria, establece una serie de medidas por importe de 4.220 millones de euros. Entre otras medidas, se crea un tramo de la línea de avales del Instituto de Crédito Oficial (ICO) dotada con 500 millones de euros y con hasta un 90% de garantía. Esta línea permitirá obtener financiación a empresas muy afectadas por la pandemia como las agencias de viajes, el transporte discrecional y el sector alojativo, al incrementarse la garantía pública de los avales en 10 puntos respecto a la línea ICO COVID-19.





Las agencias de viajes y los operadores turísticos podrán utilizar esta financiación que se avala por el ICO para los reembolsos, de manera que podrán devolver así las reservas que habían hecho los particulares para hacer un viaje que nunca se llegó a realizar.

El objetivo del Ejecutivo es ayudar a las agencias de viajes para que puedan hacer frente a este pago que tienen que hacer a los consumidores, de manera que no sea un elemento añadido a la tensión de sus finanzas y de sus cuentas de resultados.

Madrid, 08 de marzo de 2021