

Nota informativa

Viajes Combinados

La Comisión Europea abre procedimientos de infracción a once Estados miembros por imponer bonos en los viajes combinados cancelados por la COVID-19

Los consumidores tienen derecho a cancelar el viaje y al reembolso completo en un plazo de 14 días desde la terminación del contrato

Madrid, 30 de marzo de 2021. La COVID-19 ha dado lugar a la aplicación de la [Directiva 2015/2302](#) sobre los viajes combinados (transpuesta al ordenamiento español en el [Real Decreto legislativo 1/2007](#)), según la cual, el viajero puede poner fin al contrato de viaje combinado sin pagar una penalización si concurren «circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino»

Sin embargo, 15 Estados miembros adoptaron algunas normas específicas que permitían temporalmente a los organizadores de viajes combinados imponer los bonos para los viajes cancelados, en lugar de reembolsar los pagos en efectivo, o bien aplazar el reembolso más allá del período de catorce días, lo cual va en contra de la Directiva. Como consecuencia, la Comisión Europea ha abierto distintos procedimientos de infracción contra once Estados miembros. A los otros cuatro Estados miembros restantes no se les abrió procedimientos de infracción debido a que las excepciones temporales habían expirado o habían sido modificadas.

En algunos casos, las medidas nacionales que no se ajustaban a la Directiva seguían produciendo efectos, a pesar de haber dejado de estar en vigor, por ejemplo porque los viajeros que recibieron bonos obligatorios tuvieron que esperar al menos hasta el final de la validez de esos bonos antes de poder solicitar el reembolso. La Comisión instó a esos Estados miembros a adoptar medidas para resolver la situación creada por la legislación anterior contraria a la Directiva sobre los viajes combinados y para asegurar que los consumidores que prefirieran el reembolso dinerario a un bono recibieran efectivamente un reembolso de conformidad con la Directiva.

Como consecuencia, en toda la UE, varios miles de viajeros -cuyos viajes tuvieron que ser cancelados como consecuencia de la COVID-19- no recibieron los reembolsos en el plazo de catorce días previsto. En algunos casos, se les denegó el reembolso, recibieron dicho reembolso con un retraso significativo o únicamente un reembolso parcial. En otros, se les impuso un bono contra su voluntad, no pudieron contactar con el organizador, o vieron obstaculizado de algún otro modo en la reclamación de su derecho.

Cabe señalar que algunos organizadores de viajes combinados e intermediarios mencionaron que, durante la crisis de la COVID-19, las compañías aéreas paralizaron el mecanismo de reembolso automático a los organizadores y otros agentes de viajes a través de sistemas globales de distribución («sistemas informatizados de reserva»), mientras que los organizadores tenían que reembolsar el dinero a los viajeros. A esta circunstancia, hay que sumar que los distintos regímenes jurídicos de los organizadores y los prestadores de servicios de transporte hacen que el derecho del pasajero al reembolso se determine de acuerdo con las condiciones del contrato. Por ejemplo, si un viajero que reservó un viaje combinado que incluía vuelo cancela el viaje combinado de conformidad con la Directiva sobre los viajes combinados, el organizador tiene que reembolsarle. Sin embargo, este pasajero no tendría derecho, con arreglo a la mencionada Directiva, a reclamar un reembolso a la compañía aérea si el vuelo operase normalmente. El organizador, en su lugar, tendría que reivindicar un posible derecho al reembolso con arreglo al Derecho pertinente del Estado miembro de que se trate.

En 2022, la Comisión analizará en mayor profundidad si el marco regulador actual para viajes combinados sigue estando completamente a la altura para garantizar una protección sólida y exhaustiva de los consumidores.

>>> [Informe de la Comisión Europea sobre la aplicación de la Directiva 2015/2302 relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados.](#)

>>> [Folleto sobre Viajes Combinados y Servicios de Viaje Vinculados](#)