

¿Vacaciones perdidas?

El turismo ha tenido que hacer frente, al mismo tiempo, a pérdidas millonarias y a una avalancha de llamadas, reclamaciones y quejas.

Por si las dudas



Ministerio de Consumo: se pueden consultar los derechos del consumidor, diferentes guías para reclamar ante un conflicto de consumo o conocer toda la normativa y legislación existente.

► <https://cutt.ly/wyQOs0j> 



El estado de alarma ha pillado a los consumidores españoles con viajes programados, vacaciones pagadas, reservas y miles de desplazamientos profesionales concertados. Las empresas del sector han ido reaccionando sobre la marcha al cierre de conexiones, de fronteras, a la cancelación de vuelos y a la incertidumbre sobre la apertura de hoteles y alojamientos, pero muy pocas han atendido a las reclamaciones de sus clientes a tiempo.

MARIÁN LEZAUN

✉ marianlezaun@gmail.com

🐦 [@mlezaun](https://twitter.com/mlezaun)

SEGÚN DATOS de mediados de mayo del Gobierno, hay más de 700.000 reclamaciones pendientes de consumidores a los que no se ha devuelto el dinero de sus vuelos y muchos más clientes ni siquiera han reclamado porque saben que no hay soluciones rápidas. Por eso, el ministro de Consumo, Alberto Garzón, ha propuesto habilitar un mecanismo extrajudicial para atender esta demanda y resolver el conflicto de manera más ágil mediante un sistema arbitral. Además, ha anunciado sanciones para evitar posibles casos de abuso.

Avalancha de reclamaciones. Desde que se decretó el estado de alarma, el turismo, que representa un 14 por ciento del Producto Interior Bruto, ha tenido que hacer frente, al mismo tiempo, a pérdidas millonarias y a una avalancha de llamadas, reclamaciones y quejas. Solo los hoteles y restaurantes españoles podrían registrar pérdidas de hasta 55.000 millones de euros, según la patronal del sector, Exceltur. Y el desastre asciende hasta 286.500 millones en el caso de las aerolíneas de todo el mundo. Todas estas empresas, pero también plataformas de servicios turísticos, agencias de viajes, empresas de autobuses, de alquiler de vehículos, Renfe y muchas grandes y pequeñas firmas atienden cada día a cientos de clientes que no han podido recibir los servicios contratados. Se trata de una situación desconocida para todos que se ha



¿Qué cubre mi seguro de cancelación de viajes?



La gran mayoría de los seguros de cancelación de viajes excluyen de su cobertura el riesgo de epidemia. Sin embargo, las asociaciones de consumidores consi-

deran que dadas las circunstancias actuales no es necesario disponer de un seguro para poder reclamar que te devuelvan el dinero del viaje o servicio cancelado. Existen también algunas pólizas de asistencia en viaje que en situaciones de epidemia tienen expresamente excluidas las prestaciones. Además, es frecuente que las aseguradoras indiquen en la póliza que no se hacen cargo de la asistencia si inicias un viaje a una zona desaconsejada por las autoridades, por problemas sanitarios o por otros, como zonas donde haya un conflicto bélico, por ejemplo. Las zonas de riesgo pueden ir variando según la evolución de la situación.

ido resolviendo según los protocolos internos de cada compañía, la letra pequeña de los contratos comerciales y la buena fe de muchas empresas.

El problema para los consumidores es que ni el sector ni las autoridades han considerado la situación como una circunstancia de fuerza mayor, es decir, como “una circunstancia imprevisible e inevitable que altera las condiciones de una obligación”, según la RAE y eso hace que todo sea mucho más lento y no esté claro quién debe asumir los costes de los servicios cancelados. Así, se consideran supuestos típicos de fuerza mayor los acontecimientos naturales extraordinarios como las inundaciones catastróficas, los terremotos o la caída de un rayo, pero no las epidemias. Y es que, según el Código Civil, para que una causa sea de fuerza mayor, no solo se exige que tenga su origen en un acontecimiento imprevisible e inevitable, sino que también debe de ser una “fuerza irresistible extraña al ámbito de actuación del agente”. Es decir, hay que analizar si se trata de algo realmente imprevisible, extraordinario e inevitable, o si, por el contrario, la causa era algo que podría haberse previsto con antelación para poder adoptar medidas y minimizar los daños causados, según recoge la web de Legalitas. Por eso, no está siendo fácil para el consumidor acogerse a este supuesto a la hora de hacer una reclamación. De hecho, la asociación de consumidores Facua, ya ha denunciado ante la Agencia

de Seguridad Aérea (AESA) a algunas aerolíneas por ofrecer bonos o créditos de vuelo a sus consumidores, en lugar de devolver el dinero.

Lo mismo ocurre con algunas reservas hoteleras, ya que los establecimientos no saben aún si abrirán en temporada alta. “Reservé y pagué las vacaciones de mi familia el pasado febrero en el mismo hotel de todos los años que ahora permanece cerrado y que se encuentra en una provincia diferente a la mía”, dice Carlos, que ya ha hablado con su intermediario, Atrápalo, sin que le hayan ofrecido alternativa. “De momento, según las fases de la desescalada, me resultará imposible desplazarme hasta el destino elegido pero contraté un paquete cerrado sin posibilidad de cancelación y va a ser complicado recuperar el dinero o aplazar el viaje”, explica este consumidor que añade que, aunque el hotel abra para la fecha prevista no es nada apetecible para una familia con niños ir a descansar a un lugar en el que haya que mantener distancias todo el tiempo, en el que no sabes si las piscinas estarán abiertas o si será obligatorio hacer turnos en el comedor.

El Gobierno estudia sanciones para aquellas compañías que cometan abusos y no garanticen los derechos de los consumidores



¿Podremos viajar en verano?



PESE a la situación en la que nos encontramos, el Gobierno ha animado a los españoles a ir de vacaciones. Según las fases de la desescalada, muchos servicios estarán operativos a finales de junio e incluso, desde julio se permitirá la entrada de turistas extranjeros. De hecho, el 68% de los españoles planifica disfrutar sus vacaciones en nuestro país, según un estudio de ByHours, la plataforma de reservas hoteleras. Todavía no se sabe cómo serán las restricciones de entrada a las playas y espacios naturales o cómo se diseñarán los protocolos hoteleros y de restauración, más allá del mantenimiento de distancias mínimas o la obligatoriedad de mascarillas en determinados lugares como transportes públicos, superficies comerciales o cuando no esté garantizada la distancia de seguridad. Desde Bruselas se recomienda precaución a la hora de planificar las próximas vacaciones, especialmente si se tiene previsto salir al extranjero. De hecho, las autoridades comunitarias recomiendan abrir las fronteras de manera gradual en tres fases, las dos primeras reservadas para trabajadores, temporeros y sanitarios que tengan que volver a su país de origen, y viajes a países en los que la situación sanitaria sea similar.

➔ ¿Quién asume el coste de las cancelaciones causadas por el coronavirus?

Lo primero que hay que diferenciar es si la cancelación la decide el propio consumidor o es una compañía aérea o un operador turístico el que cancela el viaje. Según explican en la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), “en el caso de que un vuelo se haya cancelado por la declaración de emergencia mundial, los pasajeros afectados tienen derecho a toda la información, asistencia y reembolso del importe del

billete, o si es posible, de un transporte alternativo hasta el destino final lo antes posible o en una fecha posterior a su conveniencia”. Como las cancelaciones obedecen a una circunstancia extraordinaria ajena a la compañía, tal como recoge el Reglamento Europeo, el pasajero no tiene derecho a la compensación económica entre 250 a 600 euros que prevé la ley para los supuestos de cancelación de vuelos que se producen por otras circuns-

tancias. “En caso de que la compañía incumpla sus obligaciones y no respete sus derechos debe reclamar a la compañía, y en caso de no recibir respuesta, o ésta no ser satisfactoria, el usuario podrá presentar una reclamación ante la AESA”, explican en OCU.

¿Cuánto tiempo puede tardar la empresa en devolver el dinero al consumidor? Según la normativa europea, en caso de cancelación de vuelo, el transportista aéreo debe ofrecer a los pasajeros “el reembolso en siete días del coste íntegro del billete en el precio al que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero.

¿Y si es el viajero el que quiere cancelar el viaje? En este caso, es necesario conocer qué clase de tarifa tiene contratada el cliente. Si se trata de una tarifa flexible, la compañía le ofrecerá opciones de reembolso o cambio de fechas. En el caso de que se trate de una tarifa *low cost* no existe la posibilidad de recuperar el dinero, a no ser que la cancelación se deba a una causa que tenga la consideración de fuerza mayor. Para la OCU, esto es lo que se está produciendo en las actuales circunstancias, pero es el propio consumidor el que debe demostrarlo.

¿Qué se debe de hacer para solicitar la cancelación de un vuelo o servicio turístico? En un primer lugar, hay que ponerse en contacto con la empresa con la que hubieras contratado el servicio. Después, solicitar el cambio o, incluso, la cancelación del viaje y el reembolso del precio pagado sin gastos si, por cualquier cosa, se decide no realizar el viaje. Y es que, en estos meses de confinamiento, las circunstancias sociales, económicas y personales de muchos consumidores han cambiado y requieren nuevas soluciones.

Y si el intermediario no devuelve el dinero, ¿qué solución queda? Muchas agencias de viaje aducen que no pueden reembolsar el dinero porque las empresas tampoco les han devuelto el dinero a ellos. Por eso, el Real Decreto-ley 11/2020 aprobado por el Gobierno con todas las medidas de urgencia para hacer frente a la situación establece que el cobro de ese reembolso está inicialmente supeditado a que los proveedores de los servicios hubieran devuelto total o parcialmente el importe correspondiente a sus servicios. Una vez que lo tenga, dispondrá de sesenta días para hacer los reembolsos correspondientes. En caso de no llegar a un acuerdo, solo queda la vía judicial, aunque habrá que esperar a las medidas anunciadas por el ministro de consumo. ●

Hay que ponerse en contacto con la compañía y solicitar el cambio o, incluso, la cancelación del viaje y el reembolso del precio pagado



RICARDO NOGALES,
abogado. Confederación
de Consumidores y Usuarios (CECU)

✉ cecu@cecu.es
 📱 @CECUconsumo

Covid-19 y medidas para la protección del consumidor

DIFÍCILMENTE nos equivocaremos si decimos que la crisis sanitaria y humanitaria del Covid-19 ha sido, para la generación del *baby boom* y su sucesora, lo más parecido a un conflicto bélico; y es que ambas generaciones, tras la Guerra Civil, han tenido la fortuna de no ver en España ningún conflicto que suponga tal número de fallecidos (el Covid-19 lleva cobrados en España la mitad de muertos que la Guerra de Cuba) y, en lo que al ámbito jurídico respecta, tal restricción de libertades públicas como la que sufre España desde mediados de marzo. Y no es ninguna exageración: la canciller alemana Angela Merkel afirmó ya al comienzo de la crisis que afrontábamos el mayor desafío tras la segunda guerra mundial.

En el marco de tal crisis sanitaria habrá quien se plantee si es el momento de hablar de derechos de los consumidores. Antes de avanzar una respuesta es necesario situar la protección del consumidor en la posición que merece: en los últimos años se ha colocado en la cima del interés informativo con la llegada de un ingente número de sentencias condenatorias a las empresas (principalmente del sector bancario), lo cual, además de captar la atención de quien vio oportunidad de negocio, sacó a la luz los abusos sistemáticos que venía sufriendo este colectivo. Hasta entonces la protección del consumidor era la oveja negra del Derecho, nadie medraba económicamente defendiendo consumidores porque cualitativamente consideradas se trataban de las relaciones jurídicas de menor cuantía posible (encender la luz, comprar el pan, son actos de consumo con trascendencia jurídica). Y sin embargo son las más elementales y las que, por su número, justifican cuantas medidas de protección sean necesarias, por razones sanitarias (sí, los pacientes también son consumidores), seguridad alimentaria, seguridad en el uso de productos o servicios y, por extensión, por razones de confianza en nuestro sistema de libre mercado. Por ello la existencia de una crisis sanitaria no es motivo para ignorar esas otras relaciones que, más por su cantidad que por su cualidad, también deben ser objeto de atención política. Los muchos reales decretos leyes aprobados por el gobierno (y posteriormente convalidados por el Parlamento) han

tenido como objeto, además de adoptar medidas sanitarias básicas, aprobar medidas de protección para consumidores y usuarios, muchas de ellas destinadas a los denominados consumidores vulnerables, como la suspensión del corte de suministro eléctrico (art. 4 del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, y 29 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo), moratoria en el pago de préstamos hipotecarios (arts. 7 y siguientes del 8/2020) y personales (arts. 21 y siguientes del 11/2020), suspensión de lanzamientos (art. 1 del 11/2020), resolución de contratos que no puedan ser prestados (gimnasios, academias; art. 36), moratoria en el pago de la renta mensual para inquilinos que ocupen inmuebles pertenecientes a grandes tenedores (art. 4), suspensión del plazo para devolver compras a distancia (art. 21 del 8/2020), o incluso algunas medidas relativas al precio de servicios funerarios (art. 6 de la Orden SND/298/2020, de 29 de marzo).

Pero la protección de los derechos del consumidor en esta crisis sanitaria no solo se sitúa en nueva normativa: en efecto, mucha regulación general o sectorial ya prevé soluciones jurídicas aplicables a las circunstancias de este momento de crisis. Es el caso de la posibilidad de solicitar una reducción de prima por disminución de riesgo en el marco de los contratos de seguro (art. 13 de la Ley 50/1980) o la recuperación de la suma asegurada en los seguros de decesos (art. 106.2 de la misma ley), la anulación sin penalización de viajes turísticos (art. 160.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007), o el socorrido caso fortuito o fuerza mayor del art. 1.105 del Código civil.

Pero no está todo hecho; quedan medidas por implantar, algunas nuevas, como mecanismos efectivos de reclamación que eviten largos, costosos e inciertos procedimientos; o la potenciación de la Inspección de Consumo que evite la judicialización de determinadas reclamaciones que, por repetitivas, suelen terminar con sentencias dictadas en un mismo sentido, favorable al consumidor en porcentajes compatibles con la temeridad (compañías aéreas, reclamaciones bancarias); o, en un plano más minucioso, la devolución o compensación de abonos mensuales de transporte que no han podido ser utilizados por imperativo legal, siendo que actualmente la medidas compensatorias han sido adoptadas por los organismos gestores más que por disposiciones generales. Otras medidas eran antiguas pero ahora recobran protagonismo, como por ejemplo suprimir el procedimiento judicial en los procedimientos concursales de segunda oportunidad que no tengan una masa significativa, potenciando así que los acreedores concurren a la tramitación notarial, ahora habitualmente ignorada por las entidades financieras acreedoras.

«Quedan medidas por implantar, algunas nuevas, como mecanismos efectivos de reclamación que eviten largos, costosos e inciertos procedimientos»

‘Rentas vitalicias y consumidores: ¿riesgo u oportunidad?’

