



**CANCELACIÓN DE VIAJES DE IDIOMAS POR COVID:
ME QUEDO SIN APRENDER INGLÉS ¿Y SIN DINERO TAMBIÉN?***

*Pascual Martínez Espín***
Catedrático de Derecho Civil
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 3 de junio de 2020

La Oficina Municipal de Información al Consumidor de Chipiona (Cádiz), plantea una consulta con relación a la cancelación de un viaje de idiomas realizada por los alumnos de un Instituto de la localidad.

La empresa contesta en los siguientes términos:

- Ofrece al consumidor la opción entre un bono o el reembolso de las cantidades correspondientes en base a la cuantía devuelta por los proveedores de los servicios incluidos en el contrato de viaje combinado, descontando los gastos estructurales incurridos para la gestión de dichas reclamaciones y devoluciones.
- El viaje se estaba pagando a plazos y algunos alumnos no siguieron pagando las cuotas tras la declaración del estado de alarma, y ahora la empresa les exige el pago de las cuotas no pagadas para proceder a la devolución de lo que les pudiese

* Trabajo realizado en el marco del Proyecto de Investigación PGC2018-098683-B-I00, del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades (MCIU) y la Agencia Estatal de Investigación (AEI) cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) titulado "Protección de consumidores y riesgo de exclusión social" y dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato y a la Ayuda para la financiación de actividades de investigación dirigidas a grupos de la UCLM Ref.: 2020-GRIN-29156, denominado "Grupo de Investigación del Profesor Ángel Carrasco" (GIPAC) y a la ayuda para la realización de proyectos de investigación científica y transferencia de tecnología, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha cofinanciadas por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) para el Proyecto titulado "Protección de consumidores y riesgo de exclusión social en Castilla-La Mancha" (PCRECLM) con Ref.: SBPLY/19/180501/000333 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Isabel Mendoza Losana, en base a la Propuesta de Resolución Definitiva de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, Dirección General de Universidades, Investigación e Innovación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha de 10 de marzo de 2020.

** ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-4466-7128>



corresponder, tal y como consta en su contestación. La empresa señala que en caso de resolución contractual de sus obligaciones de pago se remiten a las condiciones generales en cuanto a la cancelación. En caso de imposibilidad de realizar el curso perderá su derecho a reclamar frente a las aerolíneas y escuelas y los reembolsos o de cualquier otra propuesta en el futuro. Si abonaron el total de los vuelos, la empresa se obliga a gestionar las reclamaciones y los posibles reembolsos.

- Con relación a los alumnos que hubieren cancelado con anterioridad al estado de alarma se estará a lo dispuesto en las condiciones generales.

La pregunta que se formula es si la contestación ofrecida se ajusta a la normativa vigente.

RESPUESTA

La norma de aplicación es el art. 36.4 RD Ley 11/2020. Según dicho precepto en caso de cancelación a consecuencia del Covid, la agencia podrá ofrecer un bono al consumidor con una validez de 12 meses o el reembolso del dinero abonado si el proveedor de los servicios hubiera abonado el importe abonado (total o parcialmente) sus servicios.

De este modo, la opción entre el bono y el reembolso que ofrece la empresa es ajustada a derecho. También lo es lo previsto con relación a los consumidores que cancelaron con anterioridad a la declaración del estado de alarma, respecto de cuya cancelación se aplicará el régimen previsto en el art. 160.1 TRLGDCU; esto es, el consumidor que desiste tendrá que pagar una penalización (adecuados y justificables). Cuando 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, el viajero tendrá derecho a resolver el contrato antes del inicio de este sin pagar ninguna penalización. En este caso, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional (art. 160.2).

No lo es en cambio la obligación de pagar el resto (o una parte) del viaje combinado. No se puede obligar al consumidor a seguir pagando el viaje, pues el bono o el reembolso lo es solo por los pagos efectuados. Lo contrario sería aplicar la política de cancelación de la empresa que es lo que se intenta evitar. Tampoco se puede retener una cantidad en concepto de gastos de cancelación y luego dar un bono, pues sería utilizar al consumidor como financiador; sería tanto como financiarse la agencia a costa del consumidor. Sería cubrir el riesgo de retraso en el pago del proveedor con el consumidor. La obligación de reembolso se limita a lo abonado hasta el momento del ejercicio del derecho de desistimiento, sin posibilidad de exigir el dinero pendiente de pago.



De este modo, es ilegal que la empresa no devuelva el dinero si no se abona el total del precio del viaje y la penalización que la empresa impone de no gestionar las reclamaciones y devoluciones, pues el responsable ante el consumidor es la empresa o agencia de viajes. No se puede condicionar los derechos de los consumidores (irrenunciables-art. 8 TRLGDCU) al abono del precio completo o parcial del viaje.

Tampoco lo es el descuento de los gastos. El art. 36.4 RD Ley, a diferencia de lo que prevé el art. 36.1 relativo a los servicios sueltos, no permite detraer gastos por varias razones: a) El precepto dice: “Reembolso completo de cualquier pago realizado”; b) El precepto es de interpretación restrictiva, dado que se trata de una norma excepcional y no admite aplicación analógica (art. 4 CC). De este modo, no cabe descontar gastos por gestionar reclamaciones y devoluciones. Así, en un viaje de estudios, si la agencia ha pagado papeletas para un sorteo, no podrá descontar el importe de dichas papeletas.

Conclusiones

- 1.- Es ajustado a derecho la concesión al consumidor de derecho de opción entre un bono y un reembolso por el dinero abonado por los proveedores de los servicios que componen el viaje combinado.
- 2.- Es conforme a derecho la no aplicación del art. 36.4 a los viajes cancelados con anterioridad al estado de alarma.
- 3.- Es ilegal obligar al consumidor a pagar parte o todo el dinero pendiente de pago del viaje combinado. El reembolso en bonos o dinero se limita a lo abonado por el consumidor hasta el momento de ejercitar el derecho de resolución.
- 4.- Es ilícito condicionar el ejercicio de las acciones de reembolso y reclamaciones al abono del resto de precio que falte por pagar, pues los derechos del consumidor son irrenunciables.
- 5.- La empresa debe devolver (en bono o efectivo) el importe íntegro abonado por el consumidor, sin posibilidad de descontar gastos (art. 36.4 RD Ley 11/2020).