

## **VIAJE FIN DE CURSO CANCELADO POR EL COVID-19 AUTOFINANCIADO POR RIFAS ESCOLARES\***

*Lorena Parra Membrilla\*\**  
*Centro de Estudios de Consumo*  
*Universidad de Castilla-La Mancha*

*Fecha de Publicación: 16 de noviembre de 2020*

La OMIC del Ayuntamiento de Fuenlabrada plantea a CESCO el siguiente supuesto: Debido a la crisis del COVID-19 se cancela un viaje de fin de curso en el que estaba incluido el transporte, alojamiento y actividades de ocio. El precio del viaje incluye un talonario de 100 papeletas (2€ cada cupón), con la finalidad de que el alumno se autofinancie el viaje (puede elegir venderlas o no). Con las papeletas se sortea en uno de los colegios un jamón y en otro un fin de semana para dos personas en Valencia. Con motivo de la cancelación de los viajes escolares, las agencias aceptan la devolución de los importes, pero exigen la devolución de los talonarios, descontando de la devolución del viaje, antes de ser satisfecha, 2€ por papeleta no devuelta. A pesar de todo, los padres han tomado la decisión de que los sorteos sigan adelante, estando dispuestos a pagar la cantidad que cubra el gasto de la emisión de las papeletas al igual que ambos sorteos.

---

\* Trabajo realizado en el marco del Contrato con referencia 2020-COB-9857 financiado con la Ayuda para la financiación de actividades de investigación dirigidas a grupos de la UCLM Ref.: 2019-GRIN-27198, denominado "Grupo de Investigación del Profesor Ángel Carrasco" (GIPAC); 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" dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato y en el marco de 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.

\*\* ORCID ID: 0000-0001-5670-1509

En respuesta a la consulta planteada:

A raíz de la entrada en vigor del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo<sup>1</sup>, por el que se adoptan medidas para la contención de la pandemia, se establece la limitación de la libertad de circulación de las personas por las vías de uso público (art.7), lo que supuso en la práctica la imposibilidad de realizar viajes aéreos, salvo por razones o causas justificadas. En este sentido, mediante la Orden nº231/2020, de 15 de marzo, se decretó la obligación para los comercializadores de la venta de billetes online, introducir el siguiente mensaje en sus plataformas web: “*se desaconseja viajar salvo por las citadas razones inaplazables*”<sup>2</sup>. Ante esta situación tanto los consumidores, como las compañías aéreas, se vieron obligados a cancelar aquellos viajes que no fueran estrictamente necesarios.

En los supuestos de cancelación de vuelos por parte de la compañía aérea, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea comunicó que la emergencia sanitaria mundial por la expansión del coronavirus “se considera una circunstancia extraordinaria”, a efectos de lo que dispone el Reglamento Europeo 261/2004 sobre Derechos de los pasajeros<sup>3</sup>, lo que tiene como consecuencia el reembolso del precio del billete, teniendo en cuenta que no es posible la oferta de un transporte alternativo (art. 8), puesto que son circunstancias inevitables y extraordinarias que afectan significativamente a la ejecución del viaje<sup>4</sup>. En consecuencia, la cancelación del viaje tendría asociado el derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado (sin compensación adicional y sin descontar partida alguna, ni tan si quiera los gastos de gestión)<sup>5</sup>. En situación de emergencia sanitaria mundial constituye una situación de fuerza mayor a efectos de lo que dispone el art. 1105 CC, es decir, una circunstancia imprevisible o inevitable, lo cual exige reintegrar al consumidor el dinero abonado por su billete y le impide exigir la obligación del pago del precio pactado y aun no abonado.

---

<sup>1</sup> Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 (BOE, núm. 67, de 14 de marzo de 2020).

<sup>2</sup> Orden TMA/231/2020, de 15 de marzo, por la que se determina la obligación de disponer mensajes obligatorios en los sistemas de venta de billetes online de todas las compañías marítimas, aéreas y transporte terrestre, así como cualquier otra persona, física o jurídica, que intervenga en la comercialización de los billetes que habiliten para realizar un trayecto con origen y/o destino en el territorio español (BOE, núm.68, de 15 de marzo de 2020).

<sup>3</sup> Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91 (DOUE, núm. 46, de 17 de febrero de 2004).

<sup>4</sup> MARTÍNEZ ESPÍN, P: “COVID-19 y cancelación de viaje combinado con seguro”, *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, 2020. Disponible en: [http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Covid19\\_y\\_cancelacion\\_de\\_viaje\\_combinado\\_con\\_seguro.pdf](http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Covid19_y_cancelacion_de_viaje_combinado_con_seguro.pdf)

<sup>5</sup> DEL SAZ DOMINGUEZ, L: “Consulta de cancelación de viaje fin de curso”, *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, 2020. Disponible en: [http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Consulta\\_cancelacion\\_viaje\\_fin\\_de\\_curso-.pdf](http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Consulta_cancelacion_viaje_fin_de_curso-.pdf)



En nuestro supuesto, de las características del contrato descritas en el enunciado puede deducirse que se trata de un viaje combinado, entendiéndose por el mismo “aquel viaje cuya venta global incluya dos de los siguientes elementos: el transporte, alojamiento u otro servicio turístico no accesorio de los dos anteriores que constituya una parte significativa del viaje combinado”<sup>6</sup>. Por lo que sería de aplicación al art. 36 del Real Decreto-ley 11/2020 de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19<sup>7</sup>, estableciendo su apartado 4 que, si con motivo del COVID-19 se produce la cancelación del viaje combinado, el organizador estará facultado para entregar al consumidor un bono reembolsable por una cuantía igual al reembolso que le hubiera correspondido para ser utilizado dentro de un año desde la finalización de la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas, teniendo la posibilidad el consumidor de, si una vez transcurrido ese periodo de validez del bono, el mismo no se hubiera utilizado, solicitar el reembolso completo de cualquier pago realizado. No obstante a lo anterior, el organizador, o en su caso el minorista, deberán proceder a efectuar el reembolso a los consumidores y usuarios en el supuesto de que estos solicitaran la resolución del contrato, de conformidad con lo previsto en el art. 160.2 TRLGDCU<sup>8</sup>.

Efectivamente, el citado artículo condiciona la procedencia del reembolso establecido en el art. 160.2 del TRLGDCU, en el que se establece que en caso de cancelación de un viaje combinado producida por fuerza mayor, ya fuera instada por parte del consumidor o por el operador turístico, da derecho a la resolución del contrato y al reembolso de cualquier pago realizado. Pero, si únicamente algunos proveedores efectuaran la devolución a la agencia, o la cuantía fuere parcial, solamente deberá producirse el reembolso parcial que se corresponda con las devoluciones efectuadas, que se descontarán del importe del bono entregado por la resolución del contrato<sup>9</sup>.

Cabe entender en nuestro caso que los padres han optado por la resolución del contrato a raíz de lo establecido en el art. 36.4 del RDL 11/2020, puesto que se produce un reembolso del importe. Pero, para la devolución de los importes, la agencia les exige la devolución de todas las papeletas de los talonarios que fueron entregados a cada alumno de forma

---

<sup>6</sup> MENDOZA LOSANA, A. I; AGÜERO ORTIZ, A: *Derecho de Consumo: las 100 cuestiones más reclamadas*, Lefebvre-El Derecho, España, 2018.

<sup>7</sup> Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19 (BOE, núm. 91, de 1 de abril de 2020).

<sup>8</sup> 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 (BOE, núm. 287, de 30 de noviembre de 2007).

<sup>9</sup> DEL SAZ DOMINGUEZ, L: “Viajes de fin de curso cancelados por el coronavirus, ¿me devuelven el dinero?”, *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, 2020. Disponible en:

[http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Viajes\\_de\\_fin\\_de\\_curso\\_cancelados\\_por\\_el\\_coronavirus\\_me\\_devuelven\\_el\\_dinero.pdf](http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Viajes_de_fin_de_curso_cancelados_por_el_coronavirus_me_devuelven_el_dinero.pdf)

gratuita por la agencia para poder llevar a cabo la autofinanciación del viaje, descontando del dinero ya entregado 2 euros por cada papeleta no devuelta.

Como así se desprende de la normativa en materia de viajes combinados, la apreciación de circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o inmediaciones que afecten significativamente a la ejecución del viaje de fin de curso, la cancelación del viaje tendría asociado el derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado sin compensación adicional, sin descontar partida alguna, ni tan siquiera los gastos de gestión, por lo que la agencia tiene la obligación, si así ha sido solicitado por los consumidores, la devolución total del importe sin el cobro de las papeletas. En caso contrario, aparte de contravenir los preceptos normativos, se crearía una situación de enriquecimiento injusto frente a la misma, y más, si tenemos en cuenta que la venta de papeletas era algo opcional<sup>10</sup> y gratuito.

Como consecuencia de la resolución contractual principal entre las partes (viaje de fin de curso), se rescinde automáticamente la prestación accesoria (asunción del gasto y celebración por parte de la agencia del sorteo del viaje y el jamón que lleva aparejado cada una de las papeletas del talonario), por lo que, no podrían celebrarse los sorteos, quedando estos sin efecto.

Ante esta situación, los compradores de las papeletas tendrían el derecho a exigir tanto a la agencia organizadora del sorteo<sup>11</sup> como a los que ejercieron la acción comercial (los padres y alumnos) la devolución del precio de las mismas que en su día abonaron, puesto que estaríamos ante un incumplimiento contractual establecido en el art. 1124 del CC<sup>12</sup>. Cuando se resuelve el contrato las partes deben restituirse, teniendo los perjudicados, (en este caso las terceras personas compradores de las papeletas) el derecho a exigir el cumplimiento de la obligación, pudiendo reclamar los daños y perjuicios causados, así como el abono de los intereses correspondientes. Evidentemente, en aras de evitar un enriquecimiento injusto de una de las partes, que sería en esta situación la de los padres y alumnos en caso de no celebración del sorteo, se convertirían estos en los obligados, en

---

<sup>10</sup> En este sentido el pasado mes de junio de 2020, el Juzgado de Instrucción de Murcia nº5 admitió a trámite una demanda interpuesta por algunos padres de los alumnos de 6º de primaria del Colegio María Maroto de Murcia, por un delito de estafa y apropiación indebida, entre otros, a una agencia de viaje, puesto que la misma había descontado del reembolso del pago del viaje 50 euros relativos al pago de los talonarios de las papeletas que la agencia había entregado para ayudas a las familias a costar parte del viaje.

<sup>11</sup> Habría que tener en cuenta el contrato que en su día se haya suscrito entre la agencia y los padres de los alumnos, además de observar si en las rifas aparecen especificados los datos de la agencia como organizadora del sorteo para poder interponer futuras reclamaciones por parte de los compradores.

<sup>12</sup> La agencia podría interponer la acción de repetición frente a los que ejercieron la acción comercial y que debido a la situación extraordinaria de la pandemia, se lucraron con la venta de las papeletas.



caso de reclamación de las cantidades abonadas, a la restitución del precio a los compradores.

En nuestro supuesto, los padres y los alumnos llegan al acuerdo de sufragar con el dinero percibido por los compradores los gastos del sorteo y los premios que llevan aparejados las papeletas, desvinculándose así la agencia de cualquier responsabilidad de la prestación accesoria al contrato principal, colocándose estos en su posición.

En resumen:

1. Por lo que respecta al tipo de contrato, se ha previsto expresamente en el RDL 11/2020, en su art.36 el derecho del consumidor, si así lo solicita, a resolverlo sin penalización alguna (sin compensación adicional, sin descontar los gastos de gestión, y mucho menos, sin descontar 2 euros por cada papeleta), teniendo asociado el derecho de reembolso completo de cualquier pago realizado.
2. Una vez rescindido el contrato entre las partes reembolsando la cantidad correspondiente al viaje (obligación principal) quedaría sin efecto la celebración del sorteo que lleva aparejado las papeletas, pudiendo los compradores interponer reclamación por incumplimiento contractual frente a la agencia como organizadora del mismo y/o contra los padres que son quien estarían obligados a restituir el dinero percibido por papeleta a los compradores, evitando así un enriquecimiento injusto por esta parte.