



## **Recomendaciones del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo ante el coronavirus (actualizado a 10/03/20)**

Ante la situación provocada por el coronavirus (COVID-19), el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo **recomienda consultar la información** que se ofrece de forma actualizada en todo momento desde el Departamento de Salud del Gobierno Vasco y el Ministerio de Sanidad.

En este momento **la Organización Mundial de la Salud NO recomienda la aplicación de restricciones a los viajes**. El BOE ha publicado el 10 de marzo de 2020 la prohibición de vuelos con origen Italia y destino España entre el 11 y el 25 de marzo.

Por otro lado, siguiendo el principio de precaución, los organismos responsables de la salud pública, tanto autonómicos como del Estado, **recomiendan NO viajar a las zonas afectadas** a no ser que sea estrictamente necesario. La principal recomendación sigue siendo extremar la precaución en el ámbito sanitario, tal y como ya viene haciendo Osakidetza.

Si la persona consumidora viaja a uno de los países o zonas afectadas por el coronavirus (COVID-19), **deberá consultar las recomendaciones oficiales de las autoridades competentes**. Estas instituciones facilitan información sobre la situación, las medidas preventivas y de seguridad para las personas viajeras, números de teléfono de emergencias, así como pautas sobre prevención y consumo de alimentos.

Además, antes del viaje deben consultarse las páginas web de:

- Departamento de Salud del Gobierno Vasco

- Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación.

### ***Cancelación de vuelos***

Quienes se hayan visto **afectados por las cancelaciones de vuelos** por parte de las compañías aéreas debido a la expansión del coronavirus, tienen derecho a información, asistencia y reembolso o transporte alternativo, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento (CE) nº 261/2004:

- **Información:** entrega por parte de la compañía aérea de un impreso con las condiciones de asistencia y compensación.
- **Asistencia:** comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico y, si fuese necesario, una o más noches de alojamiento, así como el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.
- **Reembolso o a Transporte alternativo** hasta el destino final, donde la compañía debe ofrecer tres alternativas.

En caso de que la aerolínea no cumpla con sus obligaciones y la persona usuaria considere que no se han respetado sus derechos, debe reclamar a la compañía, y en caso de no recibir respuesta o esta no ser satisfactoria, puede presentar una reclamación ante la **Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)** sin coste alguno.

Si la aerolínea **no ha cancelado el vuelo** a una de los países o zonas que se han declarado afectadas por el coronavirus (COVID-19), se recomienda consultar a la compañía o agencia con la que se haya formalizado el contrato de transportes; comprobar los términos y condiciones del contrato; y, en el supuesto de tener un seguro de viaje, consultar si es posible su cancelación.

### ***Cancelación de viajes combinados.***

Estamos ante un **viaje combinado** cuando se contraten dos o más tipos servicios de viaje conjuntamente, tales como transporte, alojamiento u otros servicios turísticos.

Según el artículo 160.2 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007), “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** del mismo sin pagar ninguna penalización. En este caso, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional.”

Por tanto, habrá que estar al caso concreto para analizar si concurren las circunstancias inevitables y extraordinarias que puedan justificar el derecho a resolver el contrato de viaje combinado (en su conjunto), sin gastos. Si tales circunstancias no concurren y la persona usuaria quiere cancelar el viaje, se podrá cobrar la penalización pactada en el contrato.

En caso de que la persona usuaria considere que no se han respetado sus derechos, puede presentar una **reclamación ante la Dirección de Turismo y Hostelería** del Gobierno Vasco

### ***Cancelación de estancias.***

Excepto que concorra una **circunstancia específica** de fuerza mayor, que impida la prestación de los servicios, se estaría ante un supuesto habitual de cancelación. Por lo tanto, tendría que revisarse el contrato para ver si en el mismo se recoge el derecho a desistir y poder acogerse al mismo.

Si la persona consumidora ha contratado un seguro vinculado deberá revisar las condiciones de la póliza a fin de comprobar si la misma cubre una cancelación de estas características.

Kontsumobide recomienda a las personas consumidoras explorar la posibilidad de realizar un cambio de fechas y así solicitarlo a las empresas con las que haya contratado la estancia.

En caso de que la persona usuaria considere que no se han respetado sus derechos, puede presentar una reclamación ante Kontsumobide o en las Oficinas Municipales de Información a las Personas Consumidoras.

### ***Recomendación de aplicar códigos de buenas prácticas.***

Con objeto de conciliar los intereses tanto de las empresas como de las personas usuarias turísticas, se recomienda aplicar códigos de buenas prácticas, que faciliten **fórmulas acordadas de resolución o modificación de los contratos**, a través de la flexibilización de las condiciones de cancelación o el aplazamiento de los servicios contratados.

Igualmente, se recuerda la conveniencia de consultar la **cobertura de los seguros** que se tuvieran contratados (incluidos los que vayan aparejados al abono con tarjeta bancaria).

### ***Arbitraje y mediación.***

Kontsumobide recuerda que las personas consumidoras y usuarias podrán acceder a la labor de mediación y arbitraje de consumo a través del Instituto Vasco de Consumo, que es la vía más sencilla en la resolución de conflictos entre usuarios y empresas.