



LA UNION DE CONSUMIDORES DE PALENCIA ACONSEJA TENER CUIDADO CON LOS CONTRATOS DE SEGUROS DE VIAJES COMBINADOS.

Los viajes combinados, dentro de su oferta, suelen ofrecer un contrato de seguro básico, que cubre gastos de anulación, enfermedad, defunción, regreso prematuro y otros riesgos, según las circunstancias que se den en cada caso y momento.

Generalmente, cuando contratamos uno de estos viajes en una Agencia de Viajes, suelen ofrecernos otro seguro que cubra todo lo anterior, así como otros costes mayores para algunos conceptos, como para casos de enfermedad, etc., especialmente para viajes fuera de la Unión Europea, donde la Tarjeta Sanitaria Europea nos da mayor seguridad.

Durante este estado de Alarma se han cancelado muchos viajes combinados, contratados previamente, por los que ya se habían abonado determinadas cantidades, incluido el pago de este Seguro, que es lo primero que cobran.

En estos casos, en los que el consumidor no tiene arte ni parte en la cancelación, debida a fuerza mayor, los mayoristas están devolviendo las cantidades previamente abonadas, incluidos las primas de seguros contratadas con ellos, pero las Agencias de Viajes que nos hicieron ese seguro distinto, no nos devuelven el importe del mismo, porque las compañías de seguros, generalmente ligadas a las propias agencias de viajes, se niegan a ello.

En la Unión de Consumidores de Palencia entendemos que esto supone una práctica abusiva, ya que en realidad no ha cubierto ningún riesgo dicho seguro.

Además, el Real Decreto Ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del covid-19, en su Art. 36, Derecho de resolución de determinados contratos sin penalización por parte de los consumidores y usuarios, en su referencia a Viajes Combinados, dice: "**En el caso de los viajes combinados cancelados con motivo del COVID-19, el organizador o, en su caso el minorista, podrán entregar al consumidor o usuario, previa aceptación por parte de éste, un bono para ser utilizado dentro de un año desde la finalización de la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas, por una cuantía igual al reembolso que le hubiera correspondido. Transcurrido el periodo de validez del bono sin haberse**



Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99

ucepalencia@telefonica.net

utilizado, se podrá solicitar el reembolso completo de cualquier pago realizado que deberá abonarse, a más tardar, en 14 días".

Asimismo, el Real Decreto Ley 23/2018, de 21 de diciembre, en su Capítulo III, Terminación del Contrato de Viaje Combinado, Art. 160, en sus apartados 2 y 3 deja bien claro que se tienen que devolver al Consumidor las cantidades previamente satisfechas.

Por otra parte, la GUIA PARA LA CONTRATACION DE SEGUROS, cuando trata sobre la AGRAVACION Y MINORACION DEL RIESGO, dice: ***"Si lo que se produce es una disminución del riesgo, el tomador del seguro o el asegurado podrán ponerlo en conocimiento del asegurador siempre que este cambio sea de tal naturaleza que si hubieran sido conocidas por el asegurador en el momento de la celebración del contrato las circunstancias actuales, lo habría ofrecido en condiciones más favorables. En ese caso, al finalizar el periodo en curso cubierto por la prima, deberá reducirse el importe de la prima futura en la proporción correspondiente. Si el asegurador no accede a esta mejora a favor del tomador, éste tiene derecho a dar por concluido el contrato y a la devolución de la diferencia entre la prima y la que le hubiera correspondido pagar, desde el momento de la puesta en conocimiento de la disminución del riesgo"***. En los casos de cancelaciones habidas por el Covid-19, el riesgo posterior es totalmente nulo y el Seguro no ha intervenido en ningún momento, por lo que la devolución debería ser total.

UCE-Palencia va a denunciar estas prácticas al MINISTERIO DE CONSUMO, con el fin de que se defiendan los Derechos de los Consumidores, como ya se hizo con la devolución de los importes previamente abonados de los viajes del Programa Social del Imsero, consiguiendo que se devuelvan a nuestros Mayores varios millones de euros.

Mientras tanto aconsejamos viajar con los seguros básicos de los mayoristas, salvo viajes de riesgos importantes, para los que sea conveniente tener mayor cobertura.

UCE-Palencia está preparada para la nueva normalidad, ya se puede acudir a nuestra oficina con cita previa. Os recordamos que continuamos con la defensa de los consumidores y pueden dirigirse tanto al correo electrónico de ucepalencia@telefonica.net o a los teléfonos siguientes: **979 70 00 99 y 683 518 678.**

Palencia a 23 de junio de 2020.

JUNTA DIRECTIVA UCE-PALENCIA