



**VUESTRA FUERZA
ES NUESTRO MOTOR**

#ACAVesiemprecontigo
#Porquejuntoslosuperaremos

ACAVe siempre contigo.
Porque juntos lo superaremos

NOTA DE PRENSA

ACAVe pide a la Agencia Catalana de Consumo una modificación urgente de su campaña publicitaria por la confusión que está provocando

- En el [video de campaña](#) "Quan consumeixes, estem #APropTeu" un testimonio explica cómo proceder ante la cancelación de un billete de avión como consecuencia del COVID-19, pero no aclara que el único responsable del reembolso es la compañía aérea.
- Estas imprecisiones ya están generando un gran número de llamadas y peticiones a las agencias de viajes por parte de sus clientes reclamando el reembolso de billetes

22 de julio de 2021.- La **Asociación Corporativa de Agencias de Viajes Especializadas (ACAVe)**, principal patronal del sector en España, ha transmitido hoy una carta a la Agencia Catalana de Consumo pidiendo **una urgente rectificación del video** de campaña #APropTeu donde un testimonio explica que compró un billete de avión que se canceló por el COVID-19 y que, con el asesoramiento de la ACC, logró recuperar el importe pagado. En dicho video se indica de manera genérica que la compañía tiene que ofrecer el derecho de reembolso, creando confusión sobre a qué compañía se refiere, pues no se aclara que es la compañía aérea quien tiene la obligación legal de ofrecer este derecho de reembolso. De acuerdo con la normativa europea, concretamente el Reglamento CE 261/2004, en caso de cancelación de un vuelo, **es la compañía aérea quien tiene la obligación de ofrecer al pasajero el derecho de reembolso.**

La falta de concreción del anuncio emitido por la Agencia Catalana de Consumo está generando muchas consultas y peticiones en las agencias de viajes por billetes de avión que se contrataron a través de ellas como servicios sueltos y que fueron cancelados con motivo de la COVID-19.

El derecho de reembolso

Según el Reglamento CE 261/2004, en caso de cancelación de un vuelo, la compañía aérea está obligada a ofrecer a los pasajeros el derecho de reembolso o bien un vuelo alternativo lo antes posible o en una fecha posterior que se acuerde, siendo la compañía aérea la única responsable del reembolso en efectivo, en caso de que el viajero opte por esta opción.

Esta obligación legal ha sido objeto de reiterados incumplimientos por parte de las compañías aéreas que en muchos casos han ofrecido exclusivamente un bono para viajar en el futuro descartando la opción del reembolso en efectivo, situación que reiteradamente ha sido denunciada por ACAVe, quien en el 2020 ya denunció a más de 40 compañías aéreas ante AESA por el incumplimiento del Reglamento 261/2004.

Las agencias de viaje han sido a su vez víctimas de este incumplimiento. Así, en casos de **vuelos que formaban parte de un viaje combinado**, en aplicación de la normativa y garantías de



**VUESTRA FUERZA
ES NUESTRO MOTOR**

#ACAVesiemprecontigo
#Porquejuntoslosuperaremos

ACAVe siempre contigo.
Porque juntos lo superaremos

la ley de Viajes Combinados, han tenido que reembolsar subsidiariamente billetes no reembolsados por las aerolíneas. En estos casos sí, las agencias, en aquellos casos que así el viajero lo ha solicitado, han tenido que adelantar los reembolsos a sus clientes sin que la compañía les hubiera restituido el importe pagado. **Pero esto no se aplica en los supuestos en los que el cliente ha contratado billetes aislados, que no forman parte de un viaje combinado.** Si bien ACAVE ha presentado desde el inicio de la pandemia más de 40 denuncias contra el incumplimiento reiterado de muchas aerolíneas, todavía quedan cerca de 150 millones de euros pendientes de reembolso que mayoritariamente corresponden a compañías aéreas.

Sobre ACAVE

La Asociación Corporativa de Agencias de Viajes Especializadas (ACAVE) es la patronal de agencias de viajes de ámbito estatal con sede en Cataluña. ACAVE es la Asociación más representativa de España con aproximadamente **450 asociados y alrededor de 1.000 puntos de venta en toda España**. Forman parte de la Asociación agencias de las diferentes tipologías: emisoras vacacionales y corporativas, tour operadores, receptoras de costa y de ciudad, agencias online y de cruceros.

Para más información:

Oriol García
M + 34 608512909
oriolgarcia@mahala.es

MAHALA

Comunicación
y Relaciones Públicas
