

## CIERRE DE AGENCIAS DE VIAJES RECOMENDACIONES

### Precaución

Si has contratado un paquete vacacional o viaje combinado con una agencia de viajes que previsiblemente vaya a cerrar o haya cerrado, sigue las recomendaciones de Kontsumobide.

## Kontsumobide recomienda:

**1.** Si quieres cancelar el viaje y has realizado el pago con una tarjeta de crédito, dirígete a tu entidad bancaria para pedir la anulación del cargo. Cuanto antes. Puede que alguno de los seguros de la tarjeta con la que se ha realizado el pago cubra la contingencia en la que te encuentras. Ten en cuenta que desde el momento en que se realiza el pago empieza a correr el plazo para poder echar atrás el cargo en tu cuenta.

**2.** Si no puedes cancelar el cargo, infórmate en qué situación te encuentras con respecto al viaje. Para ello, contacta con las empresas que prestan los servicios que has contratado:

Comprueba directamente con las compañías de transporte (avión, autobús, tren...) con la que ibas a realizar los traslados por si la agencia ha realizado algún pago y hay algún servicio contratado a tu nombre.

Realizar la comprobación con el hotel o lugar donde fueras a alojarte, por si se ha realizado alguna reserva a tu nombre y la estancia prevista está pagada.

Puede resultar que de alguna de las comprobaciones anteriores se derive que existe una reserva a tu nombre por lo que en ese momento tendrás que valorar si continuar o no con la planificación del viaje previsto.

**3.** Si de entrada no puedes recuperar el dinero adelantado, ni tampoco vas a continuar el viaje, para seguir con la reclamación del dinero abonado tendrás que informarte sobre si la empresa va a llamar a concurso de acreedores.

Sobre el concurso de acreedores debes saber que la información de cuándo, cómo y dónde ha de personarse la persona consumidora en un concurso de acreedores de una empresa aparecerá en un Edicto del Juzgado de lo Mercantil correspondiente – que será el que corresponda por donde tenga el domicilio social la empresa-, que se publicará en el BOE, (Sección IV: Administración de Justicia. Juzgados de lo Mercantil). El plazo para personarse es de un mes a contar desde el día siguiente a la publicación de la declaración del concurso. En ese plazo deberán comunicar y documentar ante la Administración concursal qué cantidad es la que le pagó a la empresa y por la que no obtuvo el servicio contratado. La comunicación la tendrá que hacer a través de un escrito firmado y tendrá que entregarlo en el domicilio a efecto de comunicaciones o la dirección de e-mail que haya comunicado a tal efecto la administración concursal.

En el escenario planteado en este tercer punto, nuestra recomendación es que acudas a una asociación de personas consumidoras para recibir asesoramiento puntual y específico en tu caso.



Eusko Jauriaritzako Erakunde autonomiduna  
Organismo Autónomo del Gobierno Vasco



## CONTACTO



ARABA Avenida Santiago, 11  
01002 Vitoria-Gasteiz

945 06 21 61

BIZKAIA Alameda Rekalde, 39 A, bajo  
48008 Bilbao

94 403 15 00

GIPUZKOA Easo 10,5º  
20006 Donostia-San Sebastián

943 02 25 47



kb-araba@kontsumobide.es  
kb-bizkaia@kontsumobide.es  
kb-gipuzkoa@kontsumobide.es

[www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)

