



## **Información para los afectados por el cese de la actividad de la plataforma Hotelbreak**

### **1. Cese de actividad de la empresa que gestiona la plataforma Hotelbreak**

A principios del mes de febrero de 2025 la empresa que gestiona la plataforma Hotelbreak anunció que estaba en proceso de cese de actividad, debido a su situación financiera.

Hotelbreak era una plataforma en línea a través de la cual se podían contratar experiencias en hoteles (alojamiento, spa, comidas en restaurante, uso de sus instalaciones etc.).

Los usuarios han informado que han recibido avisos del hotel de cancelación de los servicios contratados. Al parecer, Hotelbreak había cobrado el servicio a los usuarios, pero no lo había pagado al establecimiento. Otros afectados también han reclamado que no pueden hacer uso del dinero *wallet* que tenían disponible con la empresa. En todos los casos, las personas afectadas han intentado ponerse en contacto con la empresa sin éxito.

Los datos de la empresa son:

Renualc, SL  
(Hotelbreak)  
B16628000  
C/ Posada de Lluc, 8 local 4  
07002 Palma  
*info@hotelbreak.com*

### **2. Información para las personas afectadas**

#### **Documentación**

El Departamento de Consumo de la Dirección General de Prestaciones, Farmacia y Consumo recomienda a las personas consumidoras que guarden toda la documentación (reserva del servicio contratado, justificante de pago, correos electrónicos, etc.).



## **Pago con tarjeta de crédito**

Si la compra se ha pagado con tarjeta de crédito, se recomienda contactar con la entidad financiera para informarse de la posibilidad de anular el cargo.

## **Procedimiento concursal**

Mediante el Auto del Juzgado de lo Mercantil nº 2 de Palma, de 10/03/2025, se ha declarado a la empresa reclamada en concurso voluntario de acreedores sin masa, dictado en el seno del Procedimiento Concursal Abreviado 155/2025.

Al tratarse de un concurso sin masa, el acreedor o los acreedores que representen, al menos, el cinco por ciento del pasivo podrán, en el plazo de quince días a contar del siguiente a la publicación del edicto, solicitar el nombramiento de un administrador concursal.

Ante la publicación del concurso de acreedores, desde los organismos públicos de consumo ya no se puede mediar con la empresa denunciada. En el supuesto de que se designe un administrador concursal, las personas afectadas deberán dirigir su reclamación a la administración concursal.

Por ello, las personas afectadas deben dirigirse al citado procedimiento para ejercer sus derechos. Es importante que, junto con la reclamación, se aporte toda la documentación de que se disponga: reserva, justificante de pago, correos electrónicos etc. La reclamación debe presentarla la persona que ha efectuado el pago del servicio, o bien a quien se otorgue la representación para reclamar en su nombre.

Para más información sobre este procedimiento concursal, puede consultar la siguiente web:

<https://www.publicidadconcursal.es/>

## **Información en oficinas de atención en sede judicial y asistencia jurídica gratuita**

Se puede encontrar más información sobre las oficinas de atención y decanatos y sobre los procedimientos judiciales en la siguiente página web:

<https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Poder-Judicial/Consejo-General-del-Poder-Judicial/>



Asimismo, las personas consumidoras pueden dirigirse al colegio oficial de abogados de la comunidad autónoma de residencia para solicitar y, si procede, recibir asistencia jurídica gratuita, en caso de que reúnan los requisitos para ser beneficiarias.

Para más información, se recomienda consultar el siguiente enlace:

<https://www.icaib.org/ciudadanos/servicio-de-orientacion-juridica/>

### **Información y consulta en la Oficina de Consumo**

Para más información, las personas afectadas pueden dirigirse a la Dirección General de Prestaciones, Farmacia y Consumo para informarse de sus derechos como consumidoras.

Para formular una consulta en la Oficina de Consumo, encontrará toda la información en el Portal del Consumidor:

[https://www.caib.es/sites/consumidor/es/sistema\\_de\\_cita\\_previa-83581/](https://www.caib.es/sites/consumidor/es/sistema_de_cita_previa-83581/)

También puede consultar la información actualizada sobre el cierre de Hotelbreak:

[https://www.caib.es/sites/consumidor/ca/portal\\_consum-51705/](https://www.caib.es/sites/consumidor/ca/portal_consum-51705/)

**Palma, 27 de marzo de 2025**