



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



CONTRATACIÓN DE VIAJES COMBINADOS Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

GRADO EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: AUSIAS PONS CATALÁ

TUTOR: PABLO AMAT LLOMBART

TRABAJO FINAL DE GRADO – DICIEMBRE 2020

AGRADECIMIENTOS

Este trabajo, puesto que se trata del último trabajo del grado, significa el final de una etapa muy importante y gratificante de mi vida en la que he podido aprender muchas cosas y he podido disfrutar de grandes vivencias, siempre rodeado de muy buenos compañeros y profesores. Este final de etapa conlleva el inicio de otra, la de formación en post grado universitario, que espero poder disfrutar de igual forma que la anterior y que espero me sea de gran ayuda para la posterior inserción laboral.

En primer lugar quiero agradecer a mi familia y amigos su apoyo en todo momento y su paciencia y ayuda en los momentos más complicados, en los que siempre han estado a mi lado. En segundo lugar y no menos importante, me gustaría dar las gracias al profesor Pablo Amat Llombart, por aceptar ser mi tutor y por su ayuda y dedicación en la elaboración del trabajo.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	5
1.1. Presentación y objeto de estudio.....	5
1.2. Objetivos.....	5
1.3. Metodología.....	6
2. REGIMEN JURIDICO APLICABLE: PRECEDENTES NORMATIVOS.....	7
3. MARCO CONCEPTUAL Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	11
4. OFERTA DE VIAJES COMBINADOS: INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL Y SU CARÁCTER VINCULANTE.....	18
5. CONTRATACIÓN DE VIAJES COMBINADOS: CONTENIDO Y DOCUMENTCIÓN.....	29
5.1. Contenido del contrato.....	29
5.2. Documentación que se entregará antes del inicio del viaje.....	31
6. VICISITUDES SOBREVENIDAS ANTES DEL INICIO DEL VIAJE.....	32
6.1. Modificaciones del contrato.....	32
6.1.1. Cesión del contrato de viaje a otro viajero.....	33
6.1.2. Cambio en el precio del viaje.....	35
6.1.3. Cambios en otras condiciones del contrato.....	37
6.2. Supuestos de terminación del contrato.....	40
6.2.1. Resolución del viaje por parte del viajero.....	41
6.2.2. Cancelación del viaje por parte del empresario.....	43
6.2.3. El derecho de desistimiento.....	45
7. EJECUCIÓN DEL VIAJE COMBINADO.....	47
7.1. Responsabilidad por la ejecución del viaje combinado.....	47
7.2. Reducción del precio e indemnización por daños y perjuicios a consecuencia de la falta de conformidad.....	51

7.3. Contacto con el organizador y obligación de prestar asistencia.....	55
8. GARANTÍAS.....	57
9. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS.....	61
BIBLIOGRAFÍA.....	64

1. INTRODUCCIÓN

1.1. PRESENTACIÓN Y OBJETO DE ESTUDIO

En el presente trabajo procederemos a analizar el sistema de contratación de los viajes combinados desde una perspectiva jurídico-legal en el marco general de la protección del consumidor establecido en el ordenamiento jurídico español a través del Libro IV del Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios. Cabe destacar, que esta normativa se encuentra supeditada a la legislación europea, que regula la materia objeto de estudio a través de la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento y del Consejo relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados.

Esta contratación de los viajes combinado se compone de cuatro fases diferenciadas consistentes en: la publicidad e información del viaje combinado previa a su contratación, la contratación del viaje combinado, las vicisitudes sobrevenidas antes del viaje combinado y por último, la correcta ejecución del mismo. Además comentaremos acerca de las garantías que la normativa atribuye a los consumidores de viajes combinados respecto a su correcta ejecución.

1.2. OBJETIVOS

El objetivo principal de este TFG es profundizar en el conocimiento y alcance del régimen legal de la contratación de viajes combinados y servicios de viaje vinculados, así como la posición del viajero sus derechos y la protección como consumidor, tanto antes de celebrar el contrato como una vez suscrito y quedando vinculado al mismo.

Para la consecución del objetivo principal se pretende alcanzar unos objetivos específicos fundamentales:

- Contextualizar el régimen jurídico aplicable a través del análisis de los precedentes normativos de la figura estudiada.
- Explicar y describir en qué consisten los “viajes combinados” así como sus elementos integrantes, conocidos como “servicios de viaje”.

-Analizar cada una de las fases que componen los viajes combinados y las situaciones que las conforman.

-Estudiar los derechos y las garantías establecidas para la protección de los viajeros en los viajes combinados

1.3. METODOLOGÍA

Para la realización de este Trabajo Fin de Grado se ha seguido la Normativa Marco de Trabajos de fin de Grado y fin de Máster de la Universitat Politècnica de València, aprobada por Consejo de Gobierno UPV del 07 marzo de 2013, al que se le ha asignado 9 créditos.

En primer lugar se realizó una recopilación de toda la normativa actual y la anterior no vigente, relativa a los viajes combinados.

En segundo lugar, se abordó el análisis y estudio de la normativa actualizada en vigor. Además se efectuó una labor de investigación y recolección de recursos bibliográficos y documentales en relación con la materia, principalmente libros y artículos de revistas digitales.

En tercer lugar se procedió a extraer las ideas principales de cada uno de los aspectos objeto de análisis del trabajo, a las que acompañamos tanto con opiniones y razonamientos personales como con opiniones e incisos de autores.

El método científico utilizado, en líneas generales, es el propio de la ciencia jurídica, describiendo la normativa y analizando su alcance en las concretas relaciones jurídico-privadas que configuran el contrato de viaje combinado.

De tal forma, se ha podido determinar el adecuado o incorrecto funcionamiento de la legislación, permitiendo la propuesta de mejoras o alternativas regulatorias sobre la figura estudiada.

2. RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE: PRECEDENTES NORMATIVOS

Al tomar como punto de partida las leyes y normas que regulan los viajes combinados y los servicios de viajes, es necesario realizar un análisis de su evolución en el tiempo hasta llegar al actual RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se refunde la Ley 26/1984 General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, la antigua Ley 21/1995 reguladora de los Viajes Combinados y otras leyes complementarias. Este RDL es el que regula en la actualidad en España la contratación de esta modalidad de viajes y la protección del consumidor.

Entrados los años 80 empezó a ser habitual la celebración de contratos entre empresarios y consumidores fuera de los establecimientos comerciales o puntos de venta de los propios empresarios. Estos contratos se regulaban por la legislación propia de cada Estado miembro de la Comunidad Europea y quedaban sujetos a normativas diferentes. El 20 de diciembre de 1985 se aprobó la Directiva 85/577, del Consejo, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales. Con la entrada en vigor de dicha normativa se buscaba la consecución de un marco normativo común en la celebración de los contratos que fomentara un mejor funcionamiento del mercado europeo común. Esta Directiva se vió reflejada en la legislación española a través de la Ley 26/1991, sobre contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles, aprobada el 21 de diciembre de 1991, seis años más tarde que la Directiva europea.

Por otro lado, a finales de los años 80 y principios de los años 90, el sector turístico seguía teniendo un peso bastante considerable dentro de la economía, y constituyendo un sector muy importante dentro del mercado. Con el objetivo de contribuir a un aumento del crecimiento y del buen funcionamiento del mercado único europeo, se adoptó la Directiva 90/314, del Consejo, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados, el 13 de Junio de 1990, ya que estos constituían una parte fundamental del sector turístico. Esta Directiva resultó un avance considerable para la protección de los consumidores turistas en el momento de

su promulgación, ante el problema que suponía la contratación por los consumidores frente a las agencias de viaje cuando estas vendían “paquetes turísticos” prefijados previamente¹. En España, esta nueva normativa se adoptó cinco años más tarde, a través de la Ley 21/1995 reguladora de los viajes combinados aprobada el 6 de julio de 1995.

Aunque los esfuerzos por conseguir eliminar las máximas diferencias entre legislaciones habían sido notables, hasta el momento, con la aparición de las normas anteriormente citadas, aún seguían existiendo pequeñas diferencias. La idea de continuar minimizando al máximo las diferencias seguía presente y el 5 de abril de 1993, se aprobó la Directiva 93/13/CEE, del Consejo, sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores. El objetivo era proteger los intereses de los consumidores, buscando que fueran tratados de forma igual y justa a través de la paridad de las cláusulas en los contratos celebrados con los empresarios. Nuevamente se tuvo que transponer una nueva Directiva al ordenamiento jurídico español y se hizo a través de la Ley 7/1998, sobre condiciones generales de la contratación, aprobada el 13 de abril de 1998, aunque no en su totalidad. Respecto a la protección de los consumidores, ocho años más tarde se terminó de transponer de forma total la Directiva 93/13/CEE, mediante la Ley 44/2006 de 29 de diciembre, de mejora de la protección de consumidores y usuarios.

La posibilidad de celebrar contratos a distancia era real, y con el fin de seguir protegiendo al consumidor, pero en este caso también la competencia del mercado, de efectos negativos que pudieran producirse, se aprobó cuatro años después la Directiva 97/7/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 1997, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia. Esta directiva se introdujo en el ordenamiento español mediante la aprobación de la Ley 47/2002, de 19 de diciembre, de reforma de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, para la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 97/7/CE, en

¹ ZUBIRI DE SALINAS, M. (2020). “La Reforma de la LGDCU para adaptar el Derecho Español a la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados”, *El nuevo régimen de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados en el derecho español*. Tirant Lo Blanch, Valencia, p. 30.

materia de contratos a distancia, y para la adaptación de la Ley a diversas Directivas comunitarias.

Previamente a la entrada del siglo XXI, se aprobó la Directiva 1999/44/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, el 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo. Una vez más, se tuvo que integrar normativa europea adicional al ordenamiento español, y esta vez se transpuso la Directiva por la Ley 23/2003 de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo de 10 de julio del 2003 y parcialmente en la Ley 47/2002 anteriormente mencionada.

Siguiendo el orden cronológico, en 2007, concretamente el 16 de noviembre, se adopta en España el vigente Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Con este RDL, se derogan la Ley 23/2003, el art. 48 y la disposición adicional 1, el art. 65.1, letras n) y ñ) y la disposición final única de la Ley 7/1996, la Ley 21/1995, la Ley 22/1994, la Ley 26/1991 y la Ley 26/1984. Estas son las leyes anteriormente mencionadas.

El Parlamento Europeo y el Consejo, en 2011 adoptaron una nueva Directiva, que suponía nuevos cambios. La aprobación de la Directiva 2011/83/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011 sobre los derechos de los consumidores, conllevó la derogación de la Directiva 85/577/CEE, del Consejo, y la Directiva 97/7/CEE, del Parlamento Europeo y del Consejo, así como la modificación de la Directiva 93/13/CEE, del Consejo, y la Directiva 1999/44/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo. Estas son las Directivas que también hemos venido contextualizando y citando anteriormente. Como consecuencia, en España se modifica el RDL 1/2007, a través de la Ley 3/2014, de 27 de marzo, quedando incorporada en este nuevo texto la Directiva 2011/83/CEE al marco normativo español.

Llegando al final del orden cronológico, en 2015 apareció una nueva Directiva en referencia a los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados, que también pretendía generar un sistema que favoreciera

asimismo a los empresarios del sector y al propio mercado². El 25 de noviembre de 2015 se aprobó la Directiva 2015/2302, del Parlamento y del Consejo, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo. Esta nueva normativa nace como consecuencia de la adaptación del marco legislativo de los viajes combinados a la evolución del mercado europeo que se ha transformado principalmente por la incorporación de las nuevas tecnologías en el canal de venta³.

Finalmente el RDL 1/2007 incorporó esta Directiva en su texto mediante el Real Decreto-Ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de Directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados, concretamente en el Libro IV. La reforma llevada a cabo por el legislador español en relación con los viajes combinados y servicios de viaje vinculados, a la par de necesaria, por imperativo de la regulación del derecho de la Unión Europea, permitirá que el mercado del turismo español, de importancia económica esencial en nuestro país, se adecuara a una configuración moderna del mismo precisa para su funcionamiento en el siglo XXI⁴.

² ZUBIRI DE SALINAS, M. (2020). “La Reforma de la LGDCU para adaptar el Derecho Español a la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados”, op. cit; p. 32.

³ FELIU ÁLVAREZ DE SOTOMAYOR, S. (2018). *Viajes combinados y servicios de viaje vinculados [Directiva (UE) 2015/2302] Cuestiones de ley aplicable*. Editorial Reus, Madrid, p. 7.

⁴ ZUBIRI DE SALINAS, M. (2020). “La Reforma de la LGDCU para adaptar el Derecho Español a la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados”, op. cit; p. 50.

3. MARCO CONCEPTUAL Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.

A través del presente capítulo se procederá a determinar y describir en qué consisten los “viajes combinados”, así como sus componentes, conocidos como “servicios de viaje”. Tanto los viajes combinados como los servicios de viaje vinculados, los podemos encuadrar en una categoría común (no recogida por la norma legal) que podríamos denominar servicios turísticos combinados⁵. Comentaremos el ámbito de aplicación objetivo, la combinación de viajes a la que alude el RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante TRLGDCU) y sobre cuáles no será de aplicación. Distinguiremos entre los diversos elementos que conforman el concepto de empresario (organizador, minorista, prestador de servicios y demás formas de intermediación) y los elementos que configuran la parte contratista, el viajero, es decir, analizaremos también el ámbito subjetivo de aplicación. Además procederemos a determinar sobre quién recae la responsabilidad en caso de que se produjera algún error en el momento de formalizarse la reserva. Por último, describiremos cada una de las fases del viaje combinado.

Hay que partir de la base de que la normativa relativa a los viajes combinados establece en el artículo 150.1 que el Libro IV del TRLGDCU *“será de aplicación, en los términos establecidos en el mismo, a la oferta, contratación y ejecución de los viajes combinados y de los servicios de viaje vinculados”*. Pero no solo se limita a referirse únicamente a los contratos que constituyen viajes combinados y servicios de viaje vinculados puesto que en el artículo 151.3 especifica también que *“no quedarán eximidos de las obligaciones establecidas en este libro los organizadores de viajes combinados, o, en su caso, los minoristas, así como los empresarios que facilitan servicios de viaje vinculados aunque declaren que actúan exclusivamente como prestadores de un servicio de viaje, como intermediarios o en cualquier otra calidad, o que los servicios que prestan no constituyen un viaje combinado o servicios de viaje vinculados”*. Esto significa que la normativa

⁵ ZUBIRI DE SALINAS, M. (2020). “Los nuevos conceptos en materia de viajes combinados y servicios de viaje vinculados”, *El nuevo régimen de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados en el derecho español*. Tirant Lo Blanch, Valencia, p. 55.

se aplicara a cualquier servicio de viaje aunque no se combine ni forme parte del conjunto de servicios vinculado de un viaje combinado. Es cierto que en el artículo 150.2 la normativa específica una serie de contratos de viajes combinados con características determinadas a los que la regulación establecida en la normativa no se les aplicará. Este tipo de contratos responden a las siguientes singularidades:

- Los de duración inferior a veinticuatro horas, a menos que se incluya el alojamiento.
- Los que se ofrezcan y se faciliten, de manera ocasional y sin ánimo de lucro, únicamente a un grupo limitado de viajeros.
- Los contratados sobre la base de un convenio general para la organización de viajes de negocios entre un empresario y otra persona física o jurídica que actúe con fines relacionados con su actividad comercial, negocio, oficio o profesión

Según indica el artículo 151.1.a) del TRLGDCU, se entiende como “servicio de viaje”: *“1.º El transporte de pasajero; 2.º El alojamiento cuando no sea parte integrante del transporte de pasajeros y no tenga un fin residencial; 3.º El alquiler de turismos, de otros vehículos de motor en el sentido del artículo 2.21 del Real Decreto 750/2010, así como el alquiler de motocicletas que requieran un permiso de conducción de categoría A, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 4.2.d) del Real Decreto 818/2009; 4.º Cualquier otro servicio turístico que no forme parte integrante de un servicio de viaje de los definidos en los tres apartados anteriores”.*

Por otra parte en el artículo 151.1.b) se define el “viaje combinado” como: *“La combinación de, al menos, dos tipos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación, si esos servicios: 1º son combinados por un solo empresario, incluso a petición o según la selección del viajero, antes de que se celebre un único contrato por la totalidad de los servicios; o 2º con independencia de la celebración de contratos distintos con diferentes prestadores de servicios de viaje esos servicios: i) son contratados en únicos punto de venta y seleccionados antes de que el viajero acepte pagar, ii) son ofrecidos, vendidos o facturados a un precio a tanto alzado o global, iii) son*

anunciados o vendidos como <<viaje combinado>> o bajo una denominación similar, iv) son combinados después de la celebración de un contrato en virtud del cual el empresario permite al viajero elegir entre una selección de distintos tipos de servicios de viaje o v) son contratados con distintos empresarios a través de procesos de reserva en línea conectados, en los que el nombre del viajero, sus datos de pago y su dirección de correo electrónico son transmitidos por el empresario con el que se celebra el primer contrato a otro u otros empresarios con quienes se celebra otro contrato, a más tardar veinticuatro horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje”.

Atendiendo a lo indicado en el artículo 151.1.a) y en el artículo 151.1.b), entendemos que los viajes combinados consisten en la contratación de dos o más servicios de transporte, alojamiento, siempre que sea con un fin vacacional y el alquiler de turismos y demás vehículos a motor homologados y aptos para la circulación por la vía pública, así como cualquier otro servicio turístico que pudiese ofrecerse por los empresarios. Esta contratación debe realizarse con la finalidad de servir a un solo viaje o unas solas vacaciones, es decir, todos los servicios tienen que estar sujetos al mismo viaje. Según la doctrina, los “servicios de viajes” y los “viajes combinados” son “paquetes dinámicos” que los empresarios facilitan a los viajeros pudiendo ser definidos como aquel producto turístico compuesto por más de un servicio, confeccionado presencial o telemáticamente por el propio viajero⁶.

Estos contratos, además, por regla general, deberán celebrarse con un solo empresario independientemente de que el viajero elija la combinación o esta venga preestablecida; no obstante también se podrán celebrar con empresarios distintos e independientes pero con algunas condiciones. Básicamente dichas condiciones consisten en que los contratos, aunque sean con distintos empresarios, se celebren en un mismo punto de venta, se celebren a un precio a tanto alzado o global y se oferten y se anuncien como “viaje combinado”.

⁶ DE LAS HERAS GARCIA, MA. (2019). “La remodelación del viaje combinado por Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre”, *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*, Nº 30, p. 8.

Siguiendo con el ámbito objetivo de aplicación, también se considerarán viajes combinados aquellos viajes cuyos servicios se combinen posteriormente a la celebración del contrato, siempre que se permita al consumidor elegir entre el conjunto de los distintos servicios ofertados.

La contratación online, mediante procesos de reserva en línea conectados entre sí a través de las conocidas plataformas web de oferta, en las que la celebración de un contrato con un empresario supone la celebración de contratos por servicios adicionales con otros empresarios a los cuales el primero facilita los datos necesarios, también se considera de manera específica como un viaje combinado, siempre que los contratos resultantes se realicen antes de que pasen 24 horas de la primera reserva.

En cuanto a los errores que se pudieran producir en el momento en que se realiza la reserva, cabe señalar que la responsabilidad puede recaer sobre el empresario o no, en función del error que se produjese. Por lo general, el empresario será responsable cuando se haya hecho cargo de gestionar la reserva o cuando se produzcan errores técnicos en el sistema de reserva. Por el contrario los empresarios no serán responsables cuando el viajero cometa errores gestionando su propia reserva, o cuando los errores se den a raíz de circunstancias inevitables y extraordinarias. Esta responsabilidad por errores en la reserva, queda establecido en el artículo 152 del TRLGDCU.

La normativa prevista en el RDL 1/2007 será de aplicación a todos los contratos descritos anteriormente, a no ser que duren menos de 24 horas y no incluyan alojamiento, hayan sido ofrecidos de forma extraordinaria sin ánimo de lucro por parte de los empresarios y solamente se beneficien un grupo limitado de viajeros o se contraten con objeto de negocios o relacionados con la actividad comercial de la persona física o jurídica que los contrata.

Aparte de todo lo señalado hasta el momento, cabe destacar que el contrato de viaje combinado se entenderá como el contrato que reúne el conjunto de servicios o el conjunto de contratos por el cual se celebra el viaje y los servicios que corresponden al mismo. Se considerará el inicio del mismo cuando se empiecen a ejecutar los servicios del viaje.

Por otro lado, acerca del ámbito subjetivo de aplicación, cabe destacar que se refiere tanto a los agentes encargados de la gestión de los viajes como a los viajeros que los disfrutan. Por tanto, tenemos al viajero por un lado y por otro, al empresario, al organizador, al minorista y al prestador de servicios de viaje.

La figura del viajero aparece definida en el art. 151.1.f) del TRLGDCU como *“toda persona que tiene la intención de celebrar un contrato o tiene derecho a viajar en virtud de un contrato con arreglo a este libro”*. Anteriormente al TRLGDCU no aparecía regulado el concepto de “viajero”, sino que se le denominaba a este consumidor o usuario, pero, tras la reforma de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados como consecuencia de la Directiva 2015/2302, en este libro IV, no encontramos un concepto especial de consumidor, sino el de viajero⁷. Con el paso del tiempo y la evolución de la normativa, podemos observar que el término consumidor, cuando nos referimos al consumo de viajes combinados y servicios de viaje, ha sufrido una evolución, de manera que en la actualidad se trata como viajero y no como consumidor. Esto se debe a que la Directiva 2015/2302 opta por el término «viajeros» para referirse a las personas amparadas por la Directiva y evitar así posibles confusiones con el término «consumidor» utilizado en otros actos legislativos de la Unión europea⁸.

Cuando hablamos de la parte contratista, nos estamos refiriendo a los otros sujetos que se relacionan con el viajero y que conforman los contratos que se derivan de los viajes combinados y los servicios de viajes vinculados⁹. Se encuentra conformada por diversas figuras reguladas en el TRLGDCU. Concretamente en el art. 151.1.g) encontramos la figura del organizador, en el art. 151.1.h) la del minorista y el art.151.2 habla del empresario.

La figura del empresario aparece expresamente definida en la normativa española a través del artículo al que antes hemos hecho referencia, como

⁷ ZUBIRI DE SALINAS, M. (2020). “Los nuevos conceptos en materia de viajes combinados y servicios de viaje vinculados”, op. cit; p. 71.

⁸ FELIU ÁLVAREZ DE SOTOMAYOR, S. (2018). *Viajes combinados y servicios de viaje vinculados [Directiva (UE) 2015/2302] Cuestiones de ley aplicable*, op. cit; p.18.

⁹ ZUBIRI DE SALINAS, M. (2020). “Los nuevos conceptos en materia de viajes combinados y servicios de viaje vinculados”, op. Cit; p. 86.

“aquel que atiende a los viajeros de manera presencial o en línea, tanto si actúa como organizador, minorista, empresario que facilita servicios de viaje o como prestador de servicios de viaje”. A raíz de esta definición podemos observar que los sujetos que intervienen como empresarios pueden ser organizadores o minoristas. Por un lado, se establece que el “organizador” es *“un empresario que combina y vende u oferta viajes combinados directamente, a través de o junto con otro empresario, o el empresario que transmite los datos del viajero a otro empresario a efectos de lo indicado en el párrafo b) 2º v).”;* y por otro lado se define el “minorista” como *“un empresario distinto del organizador que vende u oferta viajes combinados por un organizador”.* En este sentido las figuras del organizador y el minorista se han ampliado pudiendo abarcar otros sujetos que no cumplan los requisitos de agencias de viajes y considerando organizador también al empresario que transmite los datos del viajero a otro empresario a efectos de diversos prestadores de servicios de viajes, con diferentes contratos, que se hayan perfeccionado en línea, y en los que el nombre y los datos del viajero son transmitidos por el empresario con el que se perfecciona el primer contrato¹⁰.

Dentro de la definición de empresario, tal y como en ella aparece citada, hemos de destacar también la figura del prestador de servicios de viaje. Se trata de las empresas turísticas que venden sus servicios a los organizadores de viajes, para que con la combinación de ellos organicen sus viajes combinados¹¹.

Para finalizar, hay que añadir que la contratación de los viajes combinados se integra de cuatro fases diferenciadas. La primera es la fase de la oferta, en la que se publicita el viaje y se informa a los consumidores acerca de él y de sus características, así como de las condiciones del contrato que se va a celebrar. La segunda fase consiste en la contratación en sí misma, una vez el consumidor es conocedor del contenido del viaje, presenta la documentación necesaria y se lleva a cabo la celebración del contrato. La tercera fase engloba las vicisitudes y modificaciones del contrato que puedan

¹⁰ ZUBIRI DE SALINAS, M. (2020). “Los nuevos conceptos en materia de viajes combinados y servicios de viaje vinculados”, op. cit; p. 92-93.

¹¹ GALLEGO-NICASIO MANZANO, M. (2020). “Introducción al mercado de los viajes combinados”, *Gestión de productos turísticos*. Ediciones Paraninfo, Madrid, p. 16.

darse antes de la celebración de este. Por último, la cuarta fase es la ejecución y disfrute del viaje combinado con todas sus garantías.

En los apartados siguientes se profundizará con detalle en cada una de dichas fases contractuales.

4. OFERTA DE VIAJES COMBINADOS: INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL Y SU CARATER VINCULANTE:

La primera fase en la contratación de viajes combinados es la fase de oferta, la cual consiste en informar de las condiciones del contrato al viajero previamente a la celebración de este. El requisito de la información contractual y su carácter vinculante, cuya importancia ha aumentado considerablemente con el paso del tiempo, se encuentra regulado en el Capítulo I del Título II del Libro IV del TRLGDCU, concretamente en los artículos 153 y 154. En la información precontractual que se impone, distinguimos una información normalizada y una información más específica en relación con el viaje contratado, con el objetivo de conocer el tratamiento de la integración de tal información en el contrato¹².

Tal y como indica el art. 153 del TRLGDCU, el ámbito subjetivo del deber de información precontractual recae sobre los organizadores, ya sea un empresario o un minorista quien organice el viaje (el organizador y también el minorista, cuando el viaje combinado se venda a través de este último, proporcionarán al viajero la información...). Este deber de información precontractual se materializa por los empresarios y minoristas organizadores de viajes combinados, a través de formularios y folletos publicitarios que proporcionan a los viajeros.

La información normalizada que la normativa obliga a los empresarios y minoristas u organizadores de viajes a trasladar a los viajeros previamente a la contratación del viaje, se encuentra detallada (tal y como indica el art. 153) en el anexo II. Este anexo está integrado por tres formularios, dispuestos alfabéticamente con las letras A, B y C. En función del tipo de contratación de la que se trate se tendrá que recurrir a uno u otro. Debido a la progresiva presencia de la contratación en línea en el sector de los viajes combinados, el texto elabora dos formularios según resulte posible insertar hiperenlaces o no,

¹² CAMACHO PEREIRA, C. (2016). "La información precontractual en el ámbito de los viajes combinados tras la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de Noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados", *Revista Derecho Uned*, nº19, p. 582.

a lo que se añade un tercero a utilizar en caso de transmisión de datos por parte de un organizador a otro empresario¹³.

Los cuerpos de los formularios aparecen enunciados en el anexo II del TRLGDCU de la siguiente forma:

A. Formulario de información normalizada para contratos de viaje combinado en los que sea posible utilizar hiperenlaces

La combinación de servicios de viaje que se le ofrece es un viaje combinado en el sentido del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la UE a los viajes combinados. La(s) empresa(s) XY será(n) plenamente responsable(s) de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto.

Además, como exige la legislación, la(s) empresa(s) XY está(n) cubierta(s) por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurra(n) en insolvencia.

Más información sobre sus principales derechos con arreglo al texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (que se proporcionará mediante un hiperenlace).

B. Formulario de información normalizada para contratos de viaje combinado en supuestos distintos de los contemplados en la parte A

¹³ JARNE MUÑOZ, P. (2020). "La información y los viajes combinados", *El nuevo régimen de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados en el derecho español*. Tirant Lo Blanch, Valencia, p.107.

La combinación de servicios de viaje que se le ofrece es un viaje combinado en el sentido del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la Unión Europea a los viajes combinados. La(s) empresa(s) XY será(n) plenamente responsable(s) de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto.

Además, como exige la legislación, la(s) empresa(s) XY está(n) cubierta(s) por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurra(n) en insolvencia.

C. Formulario de información normalizada en caso de transmisión de datos por parte de un organizador a otro empresario de conformidad con el artículo 151.1.b).2.º v)

Si usted celebra un contrato con la empresa AB antes de que se cumplan veinticuatro horas de la recepción de la confirmación de la reserva enviada por la empresa XY, el servicio de viaje ofrecido por XY y AB constituirá un viaje combinado en el sentido del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la UE a los viajes combinados. La empresa XY será plenamente responsable de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto.

Además, como exige la legislación, la empresa XY está cubierta por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurra en insolvencia.

Más información sobre derechos principales con arreglo al texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y

otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (que se proporcionará mediante un hiperenlace).

Como podemos comprobar el cuerpo de los textos de los tres formularios es prácticamente igual. La única diferencia entre el formulario A y el B la encontramos en el último párrafo, donde se insertará el hiperenlace si es posible (formulario A) y en el caso de no ser posible insertar el hiperenlace, se insertará la información contenida en el enlace, a continuación del texto (formulario B). Por otro lado, en el formulario C el texto se diferencia de los dos anteriores en el primer párrafo, ajustado a la celebración de contratos con transmisión de datos.

Esta información transmitida a través del hiperenlace o plasmada a continuación del formulario, detalla los principales derechos que deberán ser comunicados a los viajeros en virtud del TRLGDCU. Los derechos son los siguientes:

- Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre los servicios de viaje antes de celebrar el contrato de viaje combinado.

- Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.

- Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto donde puedan contactar con el organizador y, en su caso, con el minorista.

- Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y, en su caso, con sujeción al pago de gastos adicionales.

- El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (por ejemplo, en los precios de combustible) y está expresamente estipulado en el contrato, y en ningún caso en los últimos veinte días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del ocho por ciento del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el

viajero tendrá derecho a una reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.

– Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio. Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una compensación.

– En circunstancias excepcionales, por ejemplo en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado sin pagar ninguna penalización.

– Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización por terminación que sea adecuada y justificable.

– Si, después del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse elementos significativos del mismo, deberán ofrecerse al viajero fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador y, en su caso, el minorista no consigan solucionar el problema.

– Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio y/o indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje.

– El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades.

– Si el organizador o el minorista incurren en insolvencia se procederá al reembolso de los pagos. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurran en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. XY ha

suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con YZ [la entidad garante en caso de insolvencia -por ejemplo, un fondo de garantía o una compañía de seguros-]. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de XY, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente (datos de contacto, entre otros, nombre, dirección completa, correo electrónico y número de teléfono).

El objetivo principal del formulario tipo es asegurar que el viajero sea consciente de que se dispone a contratar un contrato de viaje combinado, con lo que supone, aclarándole del mismo modo que de acuerdo con la normativa goza de un cierto nivel de protección respecto a los organizadores y de derechos de varia índole¹⁴.

Por otro lado entendemos que es especialmente importante que antes de aceptar la realización del pago, el viajero acceda a un resumen o página recapitulatoria con toda la información necesaria para garantizar que contrata el viaje con pleno conocimiento de causa¹⁵. Es por ello que el art. 153 plantea un núcleo duro de cuestiones objeto de información que pasan a ser consideradas “principales características de los servicios de viaje”¹⁶. Las cuestiones que están reguladas y por tanto serán objeto de ley son las siguientes:

a) Las principales características de los servicios de viaje que se señalan a continuación:

1.º El destino o los destinos del viaje, el itinerario y los períodos de estancia, con sus fechas y, cuando se incluya el alojamiento, el número de pernoctaciones incluidas.

2.º Los medios de transporte, sus características y categorías, los puntos, fechas y horas de salida y de regreso, la duración, los lugares de las paradas intermedias y las conexiones de transporte. Si la hora exacta está aún

¹⁴ JARNE MUÑOZ, P. (2020). “La información y los viajes combinados”, op. cit; p. 109.

¹⁵ CAMACHO PEREIRA, C. (2016). “La información precontractual en el ámbito de los viajes combinados tras la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de Noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados”, op. cit; p. 599.

¹⁶ JARNE MUÑOZ, P. (2020). “La información y los viajes combinados”, op. cit; p. 110.

por determinar, se informará al viajero de la hora aproximada de salida y de regreso.

3.º La ubicación, las principales características y, si procede, la categoría turística del alojamiento con arreglo a las normas del correspondiente país de destino.

4.º Las comidas previstas.

5.º Las visitas, excursiones u otros servicios incluidos en el precio total acordado del viaje combinado.

6.º En caso de que esta información no pueda deducirse del contexto, indicación de si alguno de los servicios de viaje se prestará al viajero como parte de un grupo y, en caso afirmativo, cuando sea posible, el tamaño aproximado del grupo.

7.º Si el disfrute de otros servicios turísticos depende de la capacidad del viajero para comunicarse verbalmente de manera eficaz, el idioma en que se prestarán dichos servicios.

8.º A petición del viajero, si el viaje o vacación es en términos generales apto para personas con movilidad reducida, información precisa sobre la idoneidad del viaje o vacación en función de sus necesidades.

Claramente el destino, los periodos de estancia, las fechas, los medios de transporte, la ubicación del alojamiento, las comidas, las visitas, excursiones o actividades incluidas, tendrán una gran influencia y serán determinantes en cualquier viajero a la hora de tomar una decisión y elegir entre un viaje u otro, por ello es necesario que se informe previamente de estas características.

b) El nombre comercial, la dirección completa del organizador y, en su caso, del minorista, así como el número de teléfono y la dirección de correo electrónico de ambos.

Esta información identificativa del empresario que ofrece los servicios, resulta totalmente necesaria puesto que no se saben los problemas que pueden surgir o las situaciones que se puedan dar y en caso de que se den,

sería imposible contactar con el organizador para tratar de resolverlos. Además influye también mucho a la hora de contratar el conocimiento previo que se tiene acerca del organizador. No es lo mismo contratar un viaje con un empresario conocido y reconocido en el sector que contratar un viaje a un empresario del que se sabe nada o poco sobre su experiencia o solvencia.

c) El precio total del viaje combinado con todos los impuestos incluidos y, en su caso, todas las comisiones, recargos y otros costes adicionales o, si dichos costes no pueden calcularse razonablemente antes de la celebración del contrato, una indicación del tipo de costes adicionales que el viajero podría tener que soportar.

El precio probablemente es uno de los factores que más se tienen en cuenta a la hora de contratar un viaje. Cualquier persona, normalmente antes de contratar un viaje, tiene una idea aproximada del dinero que pretende o está dispuesta a gastarse en el mismo.

d) Las modalidades de pago, incluido cualquier importe o porcentaje del precio que deba abonarse en concepto de anticipo y los plazos para abonar el saldo, o las garantías financieras que tenga que pagar o aportar el viajero.

Para poder efectuar el pago del contrato es imprescindible que se indique de forma detallada los medios que se aceptan, así como los plazos de pago o anticipos que se requieran.

e) El número mínimo de personas necesario para la realización del viaje combinado y la fecha límite a que se refiere el artículo 160.3.a), antes del inicio del viaje combinado, para la posible cancelación del contrato si no se alcanza dicho número.

En múltiples ocasiones los viajes combinados dependen del número de personas que lo van a realizar, estableciéndose mínimos y máximos para poder llevarse a cabo. Existe la posibilidad de que el número de personas varíe y se vea reducido, provocando así que para el organizador el viaje resulte inviable. Si finalmente el número de viajeros es inferior al fijado previamente en el contrato puede que el organizador decida cancelarlo, pero deberá notificarlo a los viajeros dentro de unos plazos establecidos.

f) Información general sobre los requisitos de pasaporte y visado, incluido el tiempo aproximado para la obtención de visados, e información sobre los trámites sanitarios para el viaje y la estancia en el país de destino.

Resulta imprescindible, para poder viajar, disponer de la documentación personal necesaria. Esta documentación también se debe indicar, además de cómo obtenerla y el tiempo que se necesita para su obtención. También hay que señalar los aspectos sanitarios. A raíz de la pandemia actual en la que nos encontramos, van a ser muy importantes y se van a tener muy en cuenta, para evitar contagios y situaciones que impidan la movilidad del viajero o el correcto transcurso del viaje.

g) Indicación de que el viajero puede resolver el contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado, a cambio del pago de una penalización adecuada o, en su caso, de la penalización tipo aplicada por este concepto por el organizador, de conformidad con el artículo 160.1.

En caso de que el viajero, una vez firmado el contrato, considere oportuno finalmente no realizar el viaje, podrá desvincularse del contrato firmado siempre y cuando pague la compensación económica preestablecida. Esta opción también se tiene que detallar en la información precontractual.

h) Información sobre la suscripción de un seguro facultativo que cubra los gastos originados en caso de que el viajero decida poner fin al contrato o los gastos de asistencia, incluidos los de repatriación, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

Es muy habitual también que existan seguros de viaje por los contratiempos que se puedan sufrir en el mismo, Por ello se tiene que informar acerca de su disponibilidad y también de la obligatoriedad o no de su contratación conjuntamente con el viaje.

i) La información exigida por la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Deberá citarse también la normativa vigente en materia de protección de datos, a la que quedará sujeto el tratamiento de los datos personales de los viajeros.

Por otro lado, hay que destacar el carácter vinculante de la información precontractual en los viajes combinados, como bien se indica en el art. 154 del TRLGDCU. Este artículo dispone lo siguiente:

1. La información facilitada al viajero con arreglo a las letras a), c), d), e) y g) del artículo 153.1, formará parte integrante del contrato de viaje combinado y no se modificará salvo que las partes contratantes acuerden expresamente lo contrario. El organizador y, en su caso, el minorista, antes de la celebración del contrato de viaje combinado, comunicarán al viajero, de forma clara, comprensible y destacada, todos los cambios de la información precontractual.

2. Si antes de la celebración del contrato el organizador y, en su caso, el minorista no cumplen con los requisitos de información sobre comisiones, recargos u otros costes adicionales que establece el artículo 153.1.c), el viajero no tendrá que soportarlos.

En resumen, las características señaladas, el precio y modalidades de pago, el número de viajeros y la resolución del contrato antes del inicio del viaje con penalización pactada, son condiciones que no se podrán modificar y tendrán un efecto vinculante respecto a la información contractual. Al dotar a la información precontractual de carácter vinculante, se protege la expectativa legítima del viajero, que habrá confiado a la hora de seleccionar su viaje en el contenido de tal información, conforme a la cual ha podido adoptar múltiples decisiones, como contratar ese viaje en particular y no otro, hacerlo en unas determinadas fechas, lo que conlleva muchas veces organización familiar y laboral, adquirir bienes necesarios para llevarlo a cabo, etc.¹⁷. Hay que señalar que existe la posibilidad de que se modifique alguna condición o cláusula con carácter vinculante, siempre que los viajeros no manifiesten de forma expresa su voluntad contraria a la modificación. En caso de que se dé lugar a alguna

¹⁷ CAMACHO PEREIRA, C. (2016). "La información precontractual en el ámbito de los viajes combinados tras la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de Noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados", op. cit; p. 601.

modificación se deberán señalar, las garantías para que los cambios en la misma no sean sorpresivos para el viajero¹⁸.

Todos los cambios llevados a cabo antes de la celebración del contrato, deberán ser comunicados por el empresario al viajero, de forma “clara, comprensible y destacada”, de manera que no quepa lugar a dudas. En el caso de que se omita por parte del organizador antes de la celebración del contrato, información relativa a comisiones, recargos u otros costes adicionales en que se pudiera incurrir, posteriormente este tendrá que correr a cargo de los mismos, a modo de sanción civil por omisión de información precontractual¹⁹.

¹⁸ CAMACHO PEREIRA, C. (2016). “La información precontractual en el ámbito de los viajes combinados tras la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de Noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados”. op. cit; p. 602.

¹⁹ CAMACHO PEREIRA, C. (2016). “La información precontractual en el ámbito de los viajes combinados tras la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de Noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados”. op. cit; p. 604.

5. CONTRATACIÓN DE VIAJES COMBINADOS: CONTENIDO Y DOCUMENTACIÓN

Como hemos visto anteriormente, el TRLGDCU dota de carácter vinculante a la información contractual, y ello supone la integración de la misma en el contrato de viaje combinado.

5.1. CONTENIDO DEL CONTRATO

En el art. 155 podemos observar que el contenido del contrato de viaje deberá estar *“redactado en un lenguaje claro y comprensible”*, es decir, sus cláusulas estarán redactadas de forma concisa de modo que resulte fácil de entender para el viajero lo estipulado. Además, se añade también que si los contratos *“están por escrito, deberán ser legibles”*, es decir, que deberán estar escritos de forma que resulte entendible, según el formato utilizado (tamaño de letra...) cuando se lleve a cabo su lectura.

El contrato incluirá en su conjunto todas las estipulaciones acordadas, así como la información precontractual detallada, a lo que se añadirá *“toda la información mencionada en el art 153.1, así como la información siguiente:*

a) Necesidades especiales del viajero aceptadas por el organizador.

b) Indicación de que el organizador y el minorista son responsables de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato, de conformidad con el artículo 161, y están obligados a prestar asistencia si el viajero se halla en dificultades de conformidad con el artículo 163.2.

c) El nombre de la entidad garante en caso de insolvencia, el nombre de la entidad garante del cumplimiento de la ejecución del contrato de viaje combinado, y los datos de contacto, incluida su dirección completa, en un documento resumen o certificado y, cuando proceda, el nombre de la autoridad competente designada a tal fin y sus datos de contacto.

d) El nombre, dirección completa, número de teléfono, dirección de correo electrónico y, si ha lugar, número de fax del representante local del

organizador y, en su caso, del minorista, de un punto de contacto o de otro servicio que permita al viajero, a su elección, ponerse en contacto con cualquiera de ellos rápidamente y comunicarse con ellos eficazmente, pedir asistencia cuando tenga dificultades o presentar una reclamación por cualquier falta de conformidad advertida durante la ejecución del viaje combinado.

e) Indicación de que el viajero debe comunicar toda falta de conformidad advertida durante la ejecución del viaje combinado de conformidad con el artículo 161.2.

f) En el caso de que viajen menores que no estén acompañados por un familiar u otro adulto autorizado, siempre que el viaje combinado incluya el alojamiento, información que permita el contacto directo con el menor o con la persona responsable del mismo en el lugar de estancia de este.

g) Información sobre los procedimientos internos de tramitación de reclamaciones disponibles y sobre sistemas de resolución alternativa de litigios, de conformidad con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y si procede, sobre la entidad de resolución de litigios a la que esté adherida el empresario y sobre la plataforma a que se refiere el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

h) Información de que el viajero tiene derecho a ceder el contrato a otro viajero, de conformidad con el artículo 157”.

Toda la información recogida en el art. 153.1 del TRLGDCU se integrará en el contenido del contrato de viaje combinado, si bien las previsiones relativas a la identificación de los organizadores, a los pasaportes o visados y a los seguros concertados no requerirán de acuerdo expreso de ambas partes²⁰.

²⁰ JARNE MUÑOZ, P. (2020). “La información y los viajes combinados”, op. cit; p. 126.

5.2. DOCUMENTACIÓN QUE SE ENTREGARÁ ANTES DEL INICIO DEL VIAJE

El organizador del viaje, bien sea empresario o minorista, deberá facilitar al viajero una copia del contrato o la confirmación del mismo. Esta copia o confirmación, puesto que se trata de un documento relevante, además tendrá que entregarse en un formato que perdure en el tiempo. El viajero puede reclamar una copia del contrato en formato físico si este se ha firmado de forma presencial por las dos partes. En el caso de los contratos celebrados fuera del establecimiento será obligatorio que la copia sea en papel, a no ser que el viajero esté de acuerdo en recibirlo en otro formato distinto.

En cuanto a los contratos que son suscritos con distintos empresarios a través de procesos de reserva en línea, tal y como se indica en el art. 151.1.b).2º.v) de la ley, *“el empresario al que se remiten los datos informará al organizador de la celebración del contrato que dé lugar a la constitución del viaje combinado. El empresario facilitará al organizador la información necesaria para que este cumpla con sus obligaciones”*.

Por último, el organizador o minorista en su caso, *“proporcionarán al viajero los recibos, vales y billetes necesarios, la información acerca de la hora de salida programada y, si procede, la hora límite para facturar, así como la hora programada de las escalas, conexiones de transporte y llegada”* para el correcto transcurso del viaje, *“con suficiente antelación al inicio”*.

6. VICISITUDES SOBREVENIDAS ANTES DEL INICIO DEL VIAJE COMBINADO

Los contratos de viaje combinado pueden sufrir modificaciones previas al inicio del viaje por diversas razones. Puesto que en la celebración del contrato existen dos partes implicadas, puede darse la situación de que los deseos e intenciones de cualquiera de ellas respecto a la celebración del viaje varíen. Además no hay que olvidar que también pueden darse situaciones propiciadas por factores externos al empresario y al viajero que deriven en alguna modificación. En estos momentos, la situación mundial de pandemia en la que nos encontramos debido al COVID-19, es un claro ejemplo de causa sobrevenida que ha conllevado la modificación de muchos contratos celebrados o incluso su cancelación antes de conocerse los efectos del virus.

Cuando se produce a una modificación del contrato, la mayor parte de veces implica una renegociación del mismo. Si las previsiones finales no coinciden o se encuentran adaptadas a las previsiones iniciales, nos acercamos a las figuras de renegociación contractual o al “*hardship*” anglosajón²¹. Según señala el artículo 6.2.3 de los Principios UNIDROIT, “en caso de “excesiva onerosidad” (*hardship*) la parte en desventaja puede reclamar la renegociación del contrato”²². Esta excesiva onerosidad se produce cuando la variación final del contrato supone un aumento del coste del servicio previamente pactado, o por otro lado, se produce cuando el coste del servicio que finalmente se va a recibir disminuye en relación al previsto inicialmente.

6.1. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

Partiendo de la naturaleza del contrato, existen dos tipos de modificaciones, subjetivas y objetivas, en función del alcance de la modificación. La variación de la persona que finalmente disfrute del viaje supondría una modificación subjetiva, mientras que la alteración de las

²¹ JARNE MUÑOZ, P. (2020). “Las modificaciones en el contrato previas al inicio del viaje”, *El nuevo régimen de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados en el derecho español*. Tirant Lo Blanch, Valencia, p. 129.

²² JARNE MUÑOZ, P. (2020). “Las modificaciones en el contrato previas al inicio del viaje”, op. cit; p. 130.

condiciones, del precio o características del contrato, supondría una modificación objetiva. La ley española clasifica estas modificaciones principalmente como cesiones a otros viajeros, cambios en el precio y cambios en las condiciones previamente establecidas. La información relativa a las mismas se encuentra regulada en el Capítulo II del Libro IV, concretamente en los artículos 157, 158 y 159.

6.1.1. CESIÓN DEL CONTRATO DE VIAJE A OTRO VIAJERO.

Según se detalla en el art. 157.1 del TRLGDCU, “el viajero podrá ceder el contrato de viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones aplicables a ese contrato”. Así pues, siempre que la persona a la que se vaya a ceder el viaje cumpla los requisitos aplicables del contrato, será posible realizar esta cesión. Por el contrario, no será posible realizar la cesión cuando la persona a la que se pretenda ceder el contrato no cumpla los requisitos aplicables del mismo. Un claro ejemplo de imposibilidad de cesión, sería intentar ceder un contrato de viaje con requisitos aplicables a un niño, a un adulto, o intentar ceder un contrato de viaje con características propias para una persona de movilidad reducida, a una persona que no tuviera movilidad reducida.

Anteriormente a la transposición de la Directiva 2015/2302, esta posibilidad de cesión ya existía a nivel comunitario, pero con cierto grado de limitación. Esta limitación venía determinada en la Directiva 90/314/CEE y consistía en la posibilidad de ceder el contrato, pero siempre y cuando “el consumidor tuviera algún impedimento para participar en el viaje”. La única novedad en este punto respecto a la normativa anterior, es que deja de estar condicionada a la existencia de impedimentos en el viajero principal²³. Hay que señalar que en España por suerte y en beneficio de los viajeros, esta referencia causal no fue desarrollada en el texto normativo de la Ley 21/1995 reguladora de los viajes combinados. En su lugar, y a modo de vacío legal en favor de los

²³ BERENGUER ALBALADEJO, C. (2016) “Luces y sombras de la nueva Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados”, *International Journal of Scientific Managment Tourism*, Vol. 2, nº 2, p. 46.

viajeros, en España se reguló la llamada “cesión de la reserva”. La Ley 21/1995, a través de la “cesión de la reserva” regulada en el art. 5.1, estableció que “el contratante principal o beneficiario podrán ceder gratuitamente su reserva en el viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones requeridas para el mismo”.

Las cesiones entre viajeros, lógicamente, se deberán comunicar al empresario u organizador del viaje con un plazo de antelación. En el artículo 157.2 del TRLGDCU se establece que: *“La cesión deberá ser comunicada previamente al organizador o en su caso, al minorista, en un soporte duradero, con una antelación razonable de al menos siete días naturales al inicio del viaje combinado”*. La cesión, como bien dice la legislación, debe comunicarse dentro de un plazo razonable, que será aquel que se establezca en función de las circunstancias y características del viaje, y que no podrá ser menor a siete días naturales al inicio del mismo. Por otro lado, los medios de comunicación de la cesión deberán ser medios de notificación efectivos y que tengan un soporte duradero en el tiempo para poder justificar que se realizó dentro de los plazos establecidos, en caso de que sea necesario.

Ahora bien, el hecho de que el organizador deba tolerar la cesión del contrato de viaje combinado no implica que este deba soportar las eventuales consecuencias de índole económica que este hecho pueda comportar²⁴. En el apartado 3 del Artículo 157, se establece también que *“el cedente del contrato y el cesionario responderán solidariamente de la cantidad pendiente de pago del precio acordado...”*, dejando constancia claramente de esta forma que no se puede ceder un contrato viaje que tenga pendiente de pago una parte o la totalidad del mismo. En los casos en que no se haya pagado en su totalidad y falte algo por pagar, no se podrá realizar la cesión sin hacer frente a la cantidad pendiente con el empresario. También tendrán que hacer frente el cedente o el cesionario a *“...cualquier comisión, recargo, u otros costes adicionales derivados de la cesión”*. Los costes que se deriven de la cesión tendrán que ser comunicados por el empresario, *“deberán ser razonables y, en todo caso, no superarán los costes efectivamente soportados por el organizador y el*

²⁴ JARNE MUÑOZ, P. (2020). “Las modificaciones en el contrato previas al inicio del viaje”, op. cit; p. 136.

minorista”. Lo que se pretende es que los viajeros paguen el coste de la cesión, pero que estos costes no sean un instrumento para los empresarios a través del cual traten de penalizar al viajero aumentando los costes por encima de lo razonable. Además, en el apartado cuarto y último de este artículo, se añade que *“el organizador y, en su caso, el minorista proporcionarán al cedente las pruebas de las comisiones, recargos u otros costes adicionales derivados de la cesión del contrato”*.

6.1.2. CAMBIO DE PRECIO EN EL VIAJE

La protección de los consumidores ha prestado tradicionalmente una atención muy significativa a la cuestión del precio de los servicios prestados. Generalmente la normativa consumista se centra en tratar de evitar sobreprecios o incrementos de precio injustificados. En otras ocasiones, la preocupación no se asocia tanto con el hecho de que los precios puedan incrementarse sino con el momento en el que dicho incremento se produce, tratando de evitar situaciones en las que los consumidores puedan verse de este modo sorprendidos por una alteración tan esencial como es el precio en un momento tardío, es decir, en un momento en el que difícilmente pueda modificar sus planes por tratarse de un servicio que será prestado en breve²⁵.

El TRLGDCU, a través del art. 158, considera la posibilidad de que el precio final del viaje se pueda alterar antes de su inicio, independientemente de que sea para aumentar o disminuir, pero con carácter general la eficacia obligatoria del contrato impide su modificación unilateral²⁶. Este artículo detalla las coyunturas en que se podría modificar el precio y se determina que cualquier cambio en el precio del viaje debe ser notificado cumpliendo unos determinados plazos. En este ámbito se prevén supuestos en los cuales el

²⁵ JARNE MUÑOZ, P. (2020). “Las modificaciones en el contrato previas al inicio del viaje”, op. cit; p. 140.

²⁶ BERENGUER ALBALADEJO, C. (2016) “Luces y sombras de la nueva Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados”, op. cit; p. 46.

organizador puede modificar el contenido contractual, derivándose consecuencias distintas para el viajero en función de la modificación operada²⁷.

Así pues, el art. 158.1 dice que:

“Después de la celebración del contrato, los precios únicamente podrán incrementarse si en el mismo se reserva expresamente esa posibilidad y se establece que el viajero tiene derecho a una reducción del precio conforme al apartado 4. En tal caso el contrato indicará el modo en que han de calcularse las revisiones del precio”.

Los elementos que pueden dar lugar a una variación o alteración del precio que suponga un incremento son, según el art 158.1.a), b) y c):

- El coste de combustible o de cualesquiera otras energías empleadas que puedan producir aumentos en el precio del transporte.
- El nivel de impuestos o tasas de aplicación al servicio de viaje que se exijan por terceros ajenos a la ejecución del contrato.
- Los tipos de cambio que resulten de aplicación al viaje combinado²⁸.

La primera consideración a tener en cuenta es que el precio final del contrato solo podrá verse aumentado si expresamente en el contrato se estipula y se refleja este derecho, y solo se podrán sufrir aumentos de precio por cambios en los precios de factores externos al organizador, que como hemos visto en la normativa, se refiere a combustible, impuestos y tasas, y tipos de cambio. Estos factores, en caso de que aumenten, no supondrían ningún ingreso oneroso para el organizador, pero en caso de que disminuyan y no se reduzca el precio al viajero sí supondría un ingreso adicional. En consecuencia, junto al derecho de aumento del precio se tendrá que estipular también el derecho a que se reduzca el precio al viajero en el caso de que los factores mencionados en lugar de aumentar finalmente disminuyan. Tenemos que señalar que si se produce una disminución del precio, los gastos atribuibles al reembolso de la disminución que le corresponde al viajero, correrán a cargo

²⁷ BERENGUER ALBALADEJO, C. (2016) “Luces y sombras de la nueva Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados”, op. cit; p. 46.

²⁸ JARNE MUÑOZ, P. (2020). “Las modificaciones en el contrato previas al inicio del viaje”, op. cit; p. 141.

del mismo, siempre que el organizador o minorista aporte las facturas, tasas administrativas o pruebas que correspondan.

El aumento de precio solo será efectivo *“si el organizador o, en su caso, el minorista, lo notifican al viajero de forma clara y comprensible, y con una justificación de este incremento, y le proporcionarán su cálculo en un soporte duradero a más tardar veinte días naturales antes del inicio del viaje combinado”*. Aquí el legislador obliga a que el aumento sea posible si se produce a sabiendas del viajero y además dándole a conocer de forma justificada los motivos, cumpliendo siempre un requisito temporal: que no supere los 20 días previos al inicio del viaje.

Por último, tenemos que señalar que en caso de que el aumento del precio debido a la variación de los factores mencionados, exceda del 8% del precio inicial del viaje, *“se aplicará lo dispuesto en los apartados 2 a 5 del artículo 159”*, que procederemos a comentar analizar en el siguiente apartado.

6.1.3. CAMBIOS EN OTRAS CONDICIONES DEL CONTRATO

Principalmente, las modificaciones de precio son las que más inquietan, pero existen otra serie de modificaciones que el contrato puede sufrir. Estas otras modificaciones que se pueden producir en el periodo de tiempo transcurrido entre la celebración del contrato y la prestación del servicio, se encuentran previstas en el art. 159 del TRLGDCU.

En primer lugar, se establece que *“el organizador no podrá modificar unilateralmente las cláusulas del contrato antes del inicio del viaje combinado, con excepción del precio de conformidad con el artículo 158”*, por lo que en principio la alteración de cualquier otra cláusula que no sea el precio, tal y como hemos comentado anteriormente acerca del art.158, deberá realizarse de forma bilateral entre las dos partes. No obstante, existe la posibilidad de que el organizador obtenga la facultad para realizar modificaciones de forma unilateral siempre que se *“haya reservado este derecho en el contrato, que el cambio sea insignificante y que el propio organizador o, en su caso, el minorista informen al viajero de forma clara, comprensible y en soporte duradero”*. De esta afirmación

podemos concluir que hay que distinguir entre aquellas modificaciones consideradas menores de aquellas otras modificaciones que dan lugar a cambios en los elementos principales del viaje combinado²⁹.

En segundo lugar, se especifican una serie de supuestos que son bastante relevantes en el caso de que se produzcan. Siempre que se den cualquiera de los supuestos de mayor relevancia que a continuación comentaremos, sea por el motivo que sea, previamente al inicio del viaje, *“el viajero podrá, en un plazo razonable especificado por el organizador, aceptar el cambio propuesto o resolver el contrato sin pagar penalización”*. En cuanto al tiempo para decidir del que dispone el viajero, no se especifica ningún término en concreto sino que el legislador lo deja en manos del organizador, renuncia a acotar³⁰.

Las, las alteraciones relevantes de las cláusulas consisten en:

- Modificaciones sustanciales de algunas de las principales características de los servicios de viaje a que se refiere el art. 153.a).
- No cumplir con alguno de los requisitos especiales a los que se refiere el artículo 155.2.a).
- Una propuesta de aumento del precio del viaje en más del 8% conforme a lo estipulado en el art 158.2.

Los mayores problemas se plantean en la práctica a la hora de determinar si una determinada modificación ha de ser considerada insignificante o si, por el contrario, puede constituir una modificación sustancial de alguna de las características principales del viaje. La cuestión se complica con frecuencia por cuanto numerosos detallistas desarrollan condiciones generales en las que atribuyen con carácter unilateral la consideración de modificaciones insignificantes o no esenciales a alteraciones que, rectamente

²⁹ JARNE MUÑOZ, P. (2020). “Las modificaciones en el contrato previas al inicio del viaje”, op. cit; p. 146.

³⁰ JARNE MUÑOZ, P. (2020). “Las modificaciones en el contrato previas al inicio del viaje”, op. cit; p. 148.

consideradas, deben ser consideradas modificaciones sustanciales o esenciales³¹.

En caso de que el viajero decida resolver el contrato como consecuencia de alguna de las anteriores alteraciones, *“podrá aceptar un viaje combinado sustitutivo que le ofrezca el organizador o, en su caso, el minorista, de ser posible de calidad equivalente o superior”*. Si continuamos leyendo el texto normativo, se especifica además en el art. 159.4, que *“cuando las modificaciones del contrato de viaje o el viaje combinado sustitutivo den lugar a un viaje combinado de calidad o coste inferior, el viajero tendrá derecho a una reducción adecuada del precio”*. En el supuesto de que se trate solamente de modificaciones que den lugar a un precio de viaje inferior, igualmente el viajero tendrá derecho a una reducción en el precio. Una situación de este tipo podría darse, por ejemplo, cuando la modificación de las horas de salida o llegada supusiera al viajero una incomodidad considerable o gastos adicionales, o si los cambios propuestos disminuyesen la calidad o el valor de los servicios de viaje, en cuyo caso el viajero que los aceptase tendría derecho a una rebaja del precio³². De esta forma, queda claro que se atribuye al viajero una posición privilegiada ya que, siempre que se le ofrezca un viaje combinado sustitutivo, deberá ser de calidad equivalente o superior, o en caso contrario, tendrá derecho a la devolución del sobreprecio abonado³³.

En otro orden de cosas, las modificaciones que se consideren relevantes obligan al organizador o minorista a comunicar *“sin demora, de forma clara, comprensible y destacada y en un soporte duradero”* diferentes informaciones destacadas sobre el contrato. En primer lugar, y como cuestión principal, las características del viaje que se proponen modificar. En segundo lugar, se especifica la obligatoriedad de determinar el plazo del que dispone el viajero para aceptar la propuesta de modificación realizada por el organizador o en caso contrario declinarla. Se obliga también a determinar un plazo en el que el

³¹ JARNE MUÑOZ, P. (2020). “Las modificaciones en el contrato previas al inicio del viaje”, op. cit; p. 148.

³² BERENGUER ALBALADEJO, C. (2016) “Luces y sombras de la nueva Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados”, op. cit; p. 46.

³³ JARNE MUÑOZ, P. (2020). “Las modificaciones en el contrato previas al inicio del viaje”, op. cit; p. 149.

silencio o no respuesta del viajero se entenderá como un rechazo a la propuesta y por tanto que el viajero opta por resolverlo sin penalización. Por último, en los casos en que así sea, el organizador indicará *“el viaje combinado sustitutivo ofrecido y su precio”*.

Finalmente, el legislador trata de asegurar la efectividad de la opción concedida al viajero de resolver el contrato de viaje combinado, de haberse producido modificaciones relevantes, al exigir que el organizador o en su caso el minorista lleven a cabo el reembolso de los pagos realizados por el viajero sin demora indebida y, en todo caso, en un plazo no superior a catorce días naturales a partir de la fecha de resolución del contrato³⁴.

6.2. SUPUESTOS DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Todas las alteraciones y modificaciones que acabamos de analizar pueden comprometer la ejecución del viaje y la normativa prevé la posibilidad de que el viajero se pueda encontrar ante este tipo de circunstancias. Puede darse el caso de que el viajero, por motivos propios o relativos a las modificaciones, desee finalmente realizar el viaje, o por otro lado, puede darse también que las modificaciones supongan al organizador la imposibilidad de cumplir el contrato y proceda a su cancelación. Esta materia se encuentra regulada en el capítulo tercero del título segundo del libro IV, compuesto únicamente por un artículo, el art. 160 del TRLGDCU. Se plantean tres situaciones claras en las que se va a producir una terminación anticipada del contrato por incumplimiento del organizador o por libre voluntad del viajero: la resolución del contrato y el derecho de desistimiento antes del viaje, y la cancelación del viaje por parte del empresario.

6.2.1. RESOLUCIÓN ANTICIPADA DEL VIAJE POR PARTE DEL VIAJERO

³⁴ JARNE MUÑOZ, P. (2020). “Las modificaciones en el contrato previas al inicio del viaje”, op. cit; p. 150.

El TRLGDCU reconoce el derecho de desistimiento del viajero en los viajes combinados, dotándolo de esta forma de un derecho de resolución del contrato. El texto normativo que ocupa el art. 160.1 especifica que “*el viajero podrá resolver el contrato*” previamente a la ejecución del mismo, y de esta forma queda atribuida al viajero esta facultad. En los casos en que se proceda a la resolución del contrato, el viajero por su libre voluntad simplemente quedará sujeto al pago de “*una penalización adecuada y justificable*” en favor del organizador. El legislador posibilita al organizador dos vías para cumplir con esta obligación: la fijación de una penalización tipo en el clausulado del contrato, cuya razonabilidad se asocia al juego conjunto de varias variables, la antelación de la resolución respecto al inicio del viaje, el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje³⁵. En ausencia de una penalización tipo, el importe de la penalización equivaldrá al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje³⁶. Toda la información relativa a la penalización así como la justificación del importe establecido la facilitará el organizador al viajero.

En cuanto a la posibilidad de celebrar contratos fuera de establecimientos mercantiles, la ley también determina para estos casos a través del art. 160.5 que el viajero “*dispondrá de un plazo de catorce días para ejercer su derecho desistimiento del contrato de viaje combinado, sin necesidad de justificación*”. La previsión de 14 días parece sin duda razonable a pesar de que resulta en cierta forma superfluo al coincidir con el plazo general que se atribuye al derecho de desistimiento³⁷.

En otras ocasiones, tal y como se establece en el art. 160.2, “*cuando concurren circunstancias inevitables y extraordinarias*”, el viajero no se verá obligado a tener que pagar la penalización. Entendemos por circunstancias

³⁵ JARNE MUÑOZ, P. (2020). “Las modificaciones en el contrato previas al inicio del viaje”, op. cit; p. 159.

³⁶ CAMACHO PEREIRA, C. (2016). “La protección del viajero en la directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados”, *El turismo y la experiencia del cliente: IX jornadas de investigación en turismo*, tomo I, p.71-72. Sevilla: Facultad de Turismo y Finanzas.

³⁷ JARNE MUÑOZ, P. (2020). “Terminación del contrato y derecho de desistimiento”, *El nuevo régimen de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados en el derecho español*. Tirant Lo Blanch, Valencia, p. 169.

inevitables aquellas que puedan surgir por motivos personales al viajero y que le imposibiliten la ejecución y el disfrute del viaje. Ejemplos claros de estas situaciones podrían ser un accidente, enfermedad debidamente o la muerte de un familiar entre otras siempre que se justifique debidamente. Existe jurisprudencia bastante reciente en la que por ejemplo en caso de intervención quirúrgica de urgencia que ocasione la imposibilidad al viajero de realizar el viaje, establece que se debe proceder a la devolución del importe equivalente al precio pagado por el mismo al viajero y en el que además se dictamina también que no cabe la no admisión de la resolución por circunstancia inevitable por parte del organizador o minorista³⁸.

Por otro lado, entendemos que las circunstancias extraordinarias no son las mismas a las que nos hemos referido como “inevitables”, sino que se trata de situaciones extraordinarias que se podrían producir “*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*”. Por ejemplo, una catástrofe natural sería motivo suficiente para que el viajero pueda ejercer de forma unilateral el derecho de desistimiento por circunstancias extraordinarias que afecten significativamente a la ejecución del viaje³⁹. El viajero tendrá derecho a la devolución completa de cualquier pago que haya realizado, pero el organizador y el minorista no serán responsables de compensación adicional alguna en todos aquellos casos en los que la imposibilidad de ejecutar el

³⁸ Sentencia del Juzgado de lo Mercantil de Bilbao Nº 133/2019 (sección 2ª), de 1 de abril de 2019. Establece en los fundamentos de derecho:

“PRIMERO.- Pretensión de la demandante y planteamiento del debate

La demandante reclama la devolución del precio del billete aéreo (660,70 €) para el trayecto BILBAO-LA HABANA el 12 de julio de 2018, alegando circunstancias que le impidieron viajar: intervención quirúrgica urgente el 29 de junio de 2018 por la que estuvo ingresada hasta el 6 de julio de 2018. Afirma que el 3 de julio comunicó telefónicamente a la demandada la imposibilidad de realizar el viaje y que ante la petición de la compañía aérea de envío de la documentación correspondiente la aportó por mail.

SEGUNDO.- Desistimiento unilateral por circunstancias de fuerza mayor

La demanda debe ser estimada porque, con independencia de la tarifa que aceptara la demandante, ha acreditado la actora, y tampoco es controvertido, que fueron circunstancias de fuerza mayor las que impidieron a aquélla la realización del viaje”.

³⁹ La Sentencia de la Audiencia Provincial de Asturias Nº 41/2016 (sección 6ª), de 8 de julio de 2016, estima en el fundamento de derecho tercero qué por motivo de un tifón en el lugar de destino, *la resolución unilateral del cliente estaría perfectamente justificada si un viaje de recreo podía convertirse en un calvario, por mucho que otros pasajeros hubieran preferido arriesgarse a seguir el programa previsto”.*

contrato derive de circunstancias inevitables y extraordinarias, con tal de que la notificación al viajero se realice sin demora⁴⁰.

6.2.2. CANCELACIÓN DEL VIAJE POR PARTE DEL EMPRESARIO

Otra situación que puede llevar a la resolución anticipada del viaje combinado, es la cancelación del mismo por parte del organizador. En ocasiones estos escenarios tienen que ver con la insuficiencia o falta de aptitud del viaje combinado para proporcionar una rentabilidad mínima al organizador, haciendo del viaje combinado un instrumento deficitario que no le interesará llevar a cabo. En otras ocasiones, podemos encontrar circunstancias, nuevamente vinculadas a la fuerza mayor, que aconsejen cancelar el viaje⁴¹. Este derecho del organizador a cancelar el viaje aparece reflejado en el texto del art 160.3, que especifica que *“el organizador y en su caso el minorista, podrán cancelar el contrato”*, y en el caso de que así sea, deberán devolver la totalidad del dinero pagado por el viajero. En ningún supuesto el organizador queda obligado a pagar una indemnización o compensación al viajero cuando el motivo de cancelación se deba a la *“imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación del viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado”*. Además cuando *“el número de personas inscritas para el viaje es inferior al número mínimo especificado en el contrato y el organizador o en su caso el minorista notifican al viajero la cancelación dentro del plazo fijado en el mismo”*, tampoco deberá el organizador responder con compensación alguna. Cabe recordar que el número mínimo de personas para realizar el viaje constituye una información precontractual, tal y como se indica en el art. 153.e), por lo que este número se encuentra previsto en el contrato. En relación a las fechas que se deben cumplir en las notificaciones de cancelación, estas se establecen en la normativa en función de la duración del viaje. Los periodos señalados en el art. 160.3.a) son los siguientes:

⁴⁰ JARNE MUÑOZ, P. (2020). “Las modificaciones en el contrato previas al inicio del viaje”, op. cit; p. 158.

⁴¹ JARNE MUÑOZ, P. (2020). “Las modificaciones en el contrato previas al inicio del viaje”, op. cit; p. 161.

- Veinte días naturales antes del inicio del viaje, cuando los viajes duran más de seis días.
- Siete días naturales antes del inicio del viaje, cuando los viajes tengan una duración de entre dos y seis días.
- Cuarenta y ocho horas antes del inicio del viaje combinado, cuando los viajes duran menos de dos días.

Los reembolsos o devoluciones de los pagos efectuados por los viajeros *“se realizarán al viajero sin demora, sin demora indebida, y en cualquier caso, en un plazo no superior a catorce días naturales después de la terminación del contrato de viaje combinado”*.

6.2.3 EL DERECHO DE DESISTIMIENTO.

En cuanto a la cuestión del derecho de desistimiento, abordada también a lo largo del art. 160 del TRLGDCU, nos encontramos con que la ley atribuye este derecho tanto a los contratos de viaje celebrados en los establecimientos comerciales como en los celebrados fuera de los establecimientos comerciales, pero no lo hace de forma clara y puede dar lugar a dudas.

Por un lado, hay que señalar que en los contratos celebrados en los establecimientos comerciales no aparece regulado el derecho a desistir por parte del viajero de forma específica. Este derecho se sobreentiende a partir de la posibilidad del viajero de *“resolver el contrato”* previamente al inicio del viaje, pero no se determina de forma textual en la norma, y además establece que se le puede exigir una penalización apropiada y justificable. En cambio, para los contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales, el texto normativo sí que lo especifica a través del articulado del apartado nº 5 del artículo 160. El texto normativo establece este derecho claramente y lo enuncia de la siguiente manera: *“En el caso de los contratos de viaje combinado celebrados fuera del establecimiento, el viajero dispondrá de un plazo de catorce días para ejercer su derecho desistimiento del contrato de viaje combinado, sin necesidad de justificación”*. Resulta poco lógico que la disposición normativa no regule con los mismos términos ambas modalidades de celebrar el contrato, aunque en el supuesto de celebración de contrato en el establecimiento comercial se exija en este caso una penalización y en los celebrados fuera del establecimiento no.

Pero, por otro lado, nos encontramos con que en los contratos celebrados en los establecimientos comerciales, excepto por causa de fuerza mayor justificada e inevitable, el derecho de desistimiento a través de la resolución del contrato lleva adherido una penalización en el caso de que se ejerza, y en los contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales se exime de justificar el ejercicio de este derecho. Esta interpretación resulta contraria a la realidad de las cosas, al extender este derecho de desistimiento a

los contratos celebrados a distancia⁴². Aun así, se sobreentiende que, aunque los contratos se hayan celebrado en los establecimientos comerciales, existe este derecho de desistimiento de forma tácita. En este sentido, pese a que al viajero que celebra el contrato a distancia se le exige un plazo de catorce días previos al inicio para poder resolver, están igual o más protegidos que el viajero que celebra el contrato en un establecimiento.

⁴² JARNE MUÑOZ, P. (2020). "Terminación del contrato y derecho de desistimiento", op. cit; p.172.

7. LA EJECUCIÓN DEL VIAJE COMBINADO.

En este capítulo procederemos a analizar la ejecución del viaje combinado y la responsabilidad por su ejecución en los casos en los que no se cumple el contrato o se cumple de manera deficiente, con arreglo al TRLGDCU, así como las consecuencias que pueden tener las faltas de conformidad por parte del viajero. Esta materia aparece regulada en el capítulo IV del Título II del Libro IV, concretamente en los artículos 161 a 162. La principal característica de los viajes combinados es la existencia de un empresario que es responsable, en cuanto organizador, de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto, con independencia de que los servicios vayan a ser ejecutados por el organizador o por otros prestadores de servicios de viaje⁴³. Se configura de manera distinta la responsabilidad del organizador y del minorista, por un lado, y de los demás empresarios que intervienen en los servicios de viaje⁴⁴. La *lex contractus* determinará el cumplimiento de tales obligaciones, a la vez que determinará el grado de responsabilidad de organizadores y, en su caso, minoristas. La discrecionalidad otorgada en este ámbito a los Estados miembros para decidir si el minorista es también responsable, junto con el organizador, supone otorgar el protagonismo a la determinación del ordenamiento jurídico regulador del contrato, en la medida en que fijará la responsabilidad de ambos frente a la correcta ejecución de los servicios de viaje incluidos en el contrato de viaje combinado⁴⁵.

7.1. RESPONSABILIDAD POR LA EJECUCIÓN DEL VIAJE COMBINADO

En primer lugar el art. 161 establece que *“los organizadores y los minoristas de viajes combinados responderán de forma solidaria frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores”*. La responsabilidad solidaria recae sobre los

⁴³ FELIU ÁLVAREZ DE SOTOMAYOR, S. (2018). *Viajes combinados y servicios de viaje vinculados [Directiva (UE) 2015/2302] Cuestiones de ley aplicable*. op. cit; p. 92.

⁴⁴ ZUBIRI DE SALINAS, M. (2020). “La responsabilidad del organizador y del minorista del viaje combinado”, *El nuevo régimen de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados en el derecho español*. Tirant Lo Blanch, Valencia, p. 175.

⁴⁵ FELIU ÁLVAREZ DE SOTOMAYOR, S. (2018). *Viajes combinados y servicios de viaje vinculados [Directiva (UE) 2015/2302] Cuestiones de ley aplicable*. op. cit; p. 94.

organizadores y los minoristas, independientemente de que los servicios sean prestados por ellos mismos o por terceros, siempre que el cumplimiento de estos no se lleve a cabo de forma correcta. El viajero puede reclamar directamente al organizador, o hacerlo a través del minorista con el que contrató el viaje combinado⁴⁶. Obviamente el minorista o el organizador deberán automáticamente proceder a subsanar la falta de conformidad que se produjese. Una vez que el organizador o el minorista asuman la responsabilidad y respondan ante el viajero, cuando el defecto del contrato o en su caso el incumplimiento sea atribuible a un tercer empresario, el organizador o minorista estarán en el derecho de trasladarle la carga. Del mismo modo si el organizador o el minorista se ven obligados a abonar una indemnización, reducir el precio previsto o se le deriven gastos por el cumplimiento de los deberes que impone esta normativa, también podrán desquitarse de estos y deberán cargar con ellos los terceros empresarios. En segundo lugar, en el art. 161.4 se establece que: *“Sin perjuicio de las excepciones previstas en el apartado anterior, si el organizador o el minorista no subsanan la falta de conformidad en un plazo razonable establecido por el viajero, el propio viajero podrá hacerlo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios. No será preciso que el viajero especifique un plazo límite si el organizador o, en su caso, el minorista se niegan a subsanar la falta de conformidad o si se requiere una solución inmediata”*.

De acuerdo con el art 161 del TRLGDCU podemos distinguir diferentes faltas de conformidad con distintas soluciones. Por un lado, lo que podemos considerar la regla general, cuya solución será necesaria y útil en los casos que podemos calificar de “pequeñas faltas de conformidad”. El nº 3 del precepto establece que, en estos casos, la primera de las soluciones es que el organizador o el minorista la subsanen. Si la subsanación no es posible se procederá a la indemnización de daños y perjuicios. Por otro lado, el nº 5 del art. 161 recoge lo que podemos calificar como “muchas faltas de conformidad”, que la norma define como aquellos supuestos de faltas que afecten a una proporción significativa de servicios de viaje. La solución legal es la búsqueda

⁴⁶ CAMACHO PEREIRA, C. (2016). “La protección del viajero en la directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados”, op. cit; p.75.

de fórmulas alternativas que, si son de igual calidad o superior resuelven el problema. Se trata de un supuesto de cumplimiento por equivalente. Sin embargo, si resultan de menor calidad implicarán la reducción del precio del viaje. La solución buscada al efecto por el organizador o minorista solo podrá rechazarla el viajero si no son comparables a lo acordado o si la reducción es inadecuada. Si no es posible encontrar fórmulas de viaje alternativas o si el viajero las rechaza, teniendo dicha posibilidad, el contrato subsiste pero el viajero tiene derecho a la reducción del precio y a la indemnización de los daños y perjuicios. En el nº 6 del precepto se establecen las faltas que afecten sustancialmente a la ejecución del viaje. Se trata de un incumplimiento total que dará lugar a exigir, o bien la resolución del contrato, o el cumplimiento, más la indemnización de los daños y perjuicios. La norma a su vez prevé dos posibilidades que determinan lo que se puede exigir al incumplidor:

1. Si la falta de conformidad esencial no se haya subsanado en plazo razonable fijado por el viajero. Esto dará lugar a la resolución del contrato, más la reducción del precio e indemnización de los daños y perjuicios, además en su caso, de la repatriación si el viaje incluye el transporte del pasajero.
2. Si no hay fórmulas alternativas o son rechazadas por el viajero porque no son comparables a lo acordado o si la reducción propuesta es inadecuada, la solución que se establece en la norma es la reducción del precio, más la indemnización de los daños y perjuicios, así como la continuación del viaje y repatriación si procede por estar incluido el transporte del pasajero⁴⁷.

Además, en el art. 161.7 se establece que si *“es imposible garantizar el retorno del viajero según lo convenido en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, el organizador o, en su caso, el minorista el minorista asumirán el coste del alojamiento que sea necesario”*, es decir, se reconoce el derecho a ser hospedado sin ningún coste para el viajero, incluso en los casos en los que el organizador o en su caso el minorista, no resultan

⁴⁷ ZUBIRI DE SALINAS, M. (2020). “La responsabilidad del organizador y del minorista del viaje combinado”, op. cit; p. 179-181.

responsables⁴⁸. Además del derecho a ser hospedado, el artículo continúa diciendo que el coste del alojamiento *“debe ser de categoría equivalente, por un periodo no superior a tres noches por viajero”*. En última instancia se añade además al artículo que *“cuando la normativa europea sobre derechos de los pasajeros, aplicable a los correspondientes medios de transporte para el regreso del viajero, establezca periodos más largos, se aplicarán dichos periodos”*.

Por último, el art. 161.8 excluye a las personas con discapacidad o movilidad reducida, tal y como se establece en el artículo 2.a) del Reglamento (CE) nº 1107/2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo. Concretamente en el artículo 2 del Reglamento mencionado se define como “persona con discapacidad” o “persona con movilidad reducida” a *“toda persona cuya movilidad para utilizar el transporte se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás pasajeros”*. Los acompañantes de las personas con discapacidad o movilidad reducida, las mujeres embarazadas y los menores de edad no acompañados, las personas que necesiten asistencia médica específica si estas lo han comunicado previamente al organizador o en su caso al minorista con una anterioridad de 48h previas al comienzo del viaje tampoco se les aplicará la limitación de costes.

⁴⁸ ZUBIRI DE SALINAS, M. (2020). “La responsabilidad del organizador y del minorista del viaje combinado”, op. cit; p. 202.

7.2. REDUCCIÓN DEL PRECIO E INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS Y PERJUICIOS A CONSECUENCIA DE LA FALTA DE CONFORMIDAD.

Como consecuencia de las faltas de conformidad que pudieran darse en el transcurso del viaje combinado, el artículo 162.1 establece que *“el viajero tendrá derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier periodo durante el cual haya habido falta de conformidad, a menos que el organizador o el minorista demuestren que la falta de conformidad es imputable al viajero”*. Al transponer la Directiva 2015/2302, habría sido conveniente que el Estado español lo hubiera fijado estableciendo unos límites cuantitativos o porcentuales en función de los cuales la determinación de esta reducción fuera prácticamente automática. La copia literal del precepto de la norma europea, sin ningún tipo de puntualización, que habría sido posible legalmente y conveniente, significa que deberán ser los tribunales los que se pronuncien acerca de la reducción y podrán utilizar los criterios que estimen oportunos⁴⁹.

Además de la pertinente reducción, el texto normativo añade en el apartado nº 2 del artículo 162, que *“el viajero tendrá derecho a percibir una indemnización adecuada del organizador o, en su caso, del minorista por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de cualquier falta de conformidad”*. Obviamente, los daños y perjuicios por los cuales el viajero quiere que se le indemnice deberán estar vinculados a faltas de conformidad y por supuesto deberán probarse. Otra vez el legislador se olvida de establecer las cantidades de dinero en concepto de indemnización y directrices para la cuantificación de la misma que se deben aplicar en cada caso. El pago de la indemnización correspondiente una vez cuantificada, señala también el texto normativo, *“se abonará sin demora indebida”*.

Hay que señalar que cabe la posibilidad de reclamar esta indemnización por daños morales aunque no se especifique en el texto normativo. Existen sentencias que consideran estos daños como daños resarcibles y que

⁴⁹ ZUBIRI DE SALINAS, M. (2020). “La responsabilidad del organizador y del minorista del viaje combinado”, op. cit; p. 205.

condenan a los organizadores a pagar al viajero una indemnización por daño moral⁵⁰.

Por otro lado, podría darse el caso de que estas responsabilidades por faltas de conformidad no recaigan sobre el organizador o, en su caso minorista, y por tanto que estos no estén obligados al pago de la indemnización. Así pues, el artículo 162.3 del TRLGDCU especifica que *“el viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si el organizador o, en su caso el minorista, demuestran que la falta de conformidad es: a) imputable al viajero; b) imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable; c) o debida a circunstancias inevitables y extraordinarias”*. De esta forma regula el texto normativo los supuestos en que se eximirá a los organizadores o minoristas de su responsabilidad, siempre que se pruebe por su parte. Las causas concretas por las que no resultarán responsables son:

1. Si el organizador o minorista demuestran que la falta de conformidad se debe a una causa imputable al viajero. Por ejemplo, la falta de presentación oportuna del viajero en el servicio de viaje contratado. La actuación del viajero puede servir para exonerar totalmente la responsabilidad, si se debe a su culpa exclusiva, o bien para compensar la responsabilidad, si hubiera mediado concurrencia de culpas.

2. El hecho de un tercero ajeno a la prestación de los servicios de viaje incluidos en el viaje combinado, pero, además, que sea imprevisible e inevitable. Se podría incluir aquí las huelgas de controladores aéreos, huelgas generales del país donde se efectuara e viaje, *lockout*, etc.

3. Por causas de fuerza mayor. El organizador debe probar que la falta de conformidad se debe a circunstancias inevitables y extraordinarias, tales

⁵⁰ La sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid (sección 20ª), nº 271/2015, de 8 de julio, en el fundamento de derecho número sexto considera estos daños como “derivados de la decepción, la frustración y las incomodidades producidas durante el transcurso de unas vacaciones y cuya valoración ha de realizarse en relación a la particular importancia que normalmente se atribuye al disfrute de un período de vacaciones adecuado a las expectativas creadas con dicha contratación.”

como conflictos bélicos, terrorismo o situaciones como las que estamos viviendo hoy en día consecuencia de la pandemia mundial⁵¹.

El texto normativo continua con el art 162.4 que dice así: *“En la medida en que los convenios internacionales que vinculan a la Unión Europea limiten el alcance o las condiciones del pago de indemnizaciones por parte de prestadores de servicios de viaje incluidos en un viaje combinado, las mismas limitaciones se aplicarán a los organizadores y minoristas. En los demás casos, el contrato podrá limitar la indemnización que debe pagar el organizador o el minorista siempre que esa limitación no se aplique a los daños corporales o perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia y que su importe no sea inferior al triple del precio total del viaje”*. Por lo que se entiende un sistema de responsabilidad conciliable con las limitaciones en materia de responsabilidad previstas por los convenios internacionales en los cuales la UE haya sido participe. Esta vía puede ser interesante para los organizadores o minoristas a la hora de limitar la responsabilidad en cuestiones que podríamos considerar menores, incumplimientos de determinados servicios de viaje tales como excursiones, comidas, etc. Siempre dentro de los límites que establece la propia ley⁵².

Concluye el art 162.5 estableciendo que *“todo derecho a indemnización o reducción del precio en virtud de lo establecido en esta ley no afectará a los derechos de los viajeros contemplados en:*

a) El Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91.

b) El Reglamento (CE) n.º 1371/2007, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.

⁵¹ ZUBIRI DE SALINAS, M. (2020). “La responsabilidad del organizador y del minorista del viaje combinado”, op. cit; p. 210-211.

⁵² ZUBIRI DE SALINAS, M. (2020). “La responsabilidad del organizador y del minorista del viaje combinado”, op. cit; p. 212.

c) *El Reglamento (CE) n.º 392/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2009, sobre la responsabilidad de los transportistas de pasajeros por mar en caso de accidente.*

d) *El Reglamento (UE) n.º 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004.*

e) *El Reglamento (UE) n.º 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004.*

f) *Los convenios internacionales.*

Los viajeros tendrán derecho a presentar reclamaciones con arreglo a esta ley, a dichos reglamentos y a los convenios internacionales. La indemnización o reducción del precio concedida en virtud de esta ley y la concedida en virtud de dichos reglamentos y convenios internacionales se deducirán la una de la otra para evitar el exceso de indemnización”.

El viajero puede ampararse a la hora de presentar una reclamación además de en el TRLGDCU y en la Directiva 2015/2302, en los Reglamentos comunitarios citados y en los convenios internacionales en los que se recogen derechos de los viajeros. El legislador establece que los consumidores de viajes combinados no solamente disfrutarán de los derechos reconocidos en el Libro IV del TRLGDCU, sino que además gozarán de los derechos establecidos en los diversos reglamentos y convenios señalados por la misma normativa, sin que el ejercicio de los referidos en esta normativa limite o afecte los referidos en los reglamentos o convenios establecidos.

Existen múltiples sentencias en la que los magistrados basan su decisión no solo en el TRLGDCU, sino también en base a los Reglamentos comunitarios. Un claro ejemplo de ello es una sentencia en la que se condena a una empresa organizadora a indemnizar a una pareja de viajeros a los que se les negó el embarque al avión por motivo de “overbooking”. Esta sentencia basa su estimación de la demanda tanto en base al art. 162.1 del TRLGDCU

como en base a al Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos⁵³.

7.3. CONTACTO CON EL ORGANIZADOR Y OBLIGACIÓN DE PRESTAR ASISTENCIA

El TRLGDCU en el artículo 163 establece los canales y la forma de proceder a la hora de contactar con el organizador y la obligación del mismo de prestar asistencia al viajero.

En primer lugar, establece que *“el viajero podrá enviar mensajes, peticiones o quejas en relación con la ejecución del viaje combinado directamente al minorista a través del cual fue adquirido. El minorista transmitirá dichos mensajes, peticiones o quejas al organizador sin demora indebida. A efectos del cumplimiento de los términos o plazos de prescripción, el acuse de recibo por el minorista de los mensajes, peticiones o quejas se considerará acuse de recibo por el organizador”*. En todo caso, el minorista será responsable de hacer llegar tales reclamaciones o mensajes al organizador con la mayor brevedad posible, lo cual cobra especial importancia en caso de que el organizador esté establecido fuera del Espacio Económico Europeo porque podría dificultar la comunicación. La Directiva 2015/2302 considera que el minorista es el canal idóneo de comunicación para el viajero, teniendo en cuenta la poca accesibilidad que, en ocasiones, presenta el organizador para dar respuesta a las reclamaciones que se puedan presentar. Siendo así, el minorista canaliza las reclamaciones, incluso en el caso en que el mismo no sea responsable de la correcta ejecución del contrato, lo cual supone una carga importante para el mismo⁵⁴.

⁵³ Sentencia del Juzgado de lo Mercantil de Vigo N° 9/2018 (sección 3ª), de 17 de enero de 2018, por la que se condena a la indemnización por cancelación de vuelo con motivo de *“overbooking”*.

⁵⁴ FELIU ÁLVAREZ DE SOTOMAYOR, S. (2018). *Viajes combinados y servicios de viaje vinculados [Directiva (UE) 2015/2302] Cuestiones de ley aplicable*. op. cit; p. 96.

En segundo lugar se determina que *“el organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, en especial en caso de circunstancias inevitables y extraordinarias, en particular mediante:*

a) el suministro de información adecuada sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular, y

b) la asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas de viaje alternativas.

El organizador y, en su caso, el minorista podrán facturar un recargo razonable por dicha asistencia si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero. Dicho recargo no superará en ningún caso los costes reales en los que haya incurrido el organizador o el minorista.

El organizador también está obligado a prestar asistencia en estos casos, y por otro lado sólo podrá cobrar dicho recargo (que no podrá superar los costes reales del organizador) cuando la situación le es imputable al viajero pero no cuando es imputable a un tercero o a un suceso imprevisible e inevitable. Por tanto, parece que se disipan las dudas acerca de quién deberá abonar los costes que implique esta asistencia en caso de haberlos: si la situación es imputable al viajero, será este el que deberá asumirlos; en caso contrario, será el organizador⁵⁵.

⁵⁵ BERENGUER ALBALADEJO, C. (2016). “Luces y sombras de la nueva Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados”, op. cit; p. 48.

8. GARANTÍAS

Después de todos los instrumentos de protección al viajero que hemos venido mencionando a lo largo del trabajo, la normativa establece además una serie de garantías en favor de estos. Estas garantías se recogen en los artículos 164 al 166. Hay que comenzar reconociendo los problemas que hasta muy recientes fechas encontraban los viajeros que sufrían este tipo de incidencias para la reparación de sus daños, e incluso para su repatriación cuando alguno de los operadores turísticos incurría en una situación de quiebra o de insolvencia⁵⁶.

El artículo 164 empieza diciendo que *“Los organizadores y los minoristas de viajes combinados establecidos en España tendrán la obligación de constituir una garantía y adaptarla cuando sea necesario. Dicha garantía podrá constituirse mediante la creación de un fondo de garantía, la contratación de un seguro, un aval u otra garantía financiera, en los términos que determine la Administración competente. Si el transporte de pasajeros está incluido en el contrato de viaje combinado se constituirá una garantía para la repatriación de los viajeros, pudiendo ofrecerse la continuación del viaje combinado. La exigencia de esta garantía quedará sujeta en todo caso a lo establecido en la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado. Los organizadores y los minoristas no establecidos en un Estado miembro de la Unión Europea que vendan u ofrezcan viajes combinados en España, o que por cualquier medio dirijan dichas actividades a España, estarán también obligados a prestar dicha garantía”*. Esta obligación de constituir un fondo de garantía recae directamente sobre los organizadores y minoristas, independientemente de que ofrezcan y vendan viajes combinados desde España, pertenezcan a otro Estado miembro o por lo contrario pertenezcan a un Estado no miembro de la Unión Europea. En los casos en los que el transporte se encuentre incluido en el viaje combinado, además se tendrá que constituir otro fondo de garantía destinado a la repatriación de los viajeros, siendo esta una de las coberturas más destacadas y novedosas de la

⁵⁶ SÁNCHEZ BARTOLOMÉ, JM. (2018). “La protección al viajero frente a los daños sufridos durante un viaje combinado”, *RIDETUR. Revista Internacional de Derecho del Turismo*, 2 (1), p. 112.

normativa. Las vías que se han precisado para prestar la garantía con la debida efectividad son el fondo de garantía, el aval (probablemente bancario), un seguro (probablemente de caución) o cualquier otro tipo de garantía financiera, en una enumeración de *numerus apertus* meramente ejemplificativa⁵⁷.

En el apartado nº 2 del art. 164, se habla acerca de las coberturas de esta garantía. Así pues el texto normativo dice así: *“La garantía deberá ser efectiva y cubrir los costes que sean previsibles de manera razonable. Cubrirá el importe de los pagos realizados directamente por los viajeros, o por un tercero en su nombre, en relación con viajes combinados en temporada alta, teniendo en cuenta el período comprendido entre los pagos anticipados y los pagos finales y la finalización de los viajes combinados, así como el coste estimado de las repatriaciones en caso de insolvencia. La cobertura necesaria podrá calcularse a partir de los datos comerciales más recientes, como es el volumen de negocios en concepto de viajes combinados realizado en el ejercicio anterior, pero deberá adaptarse en caso de que aumenten los riesgos, especialmente debido a un incremento importante de la venta de estos viaje”*. Con carácter general la garantía deberá cubrir lo que se ha dado en denominar costes previsibles de manera razonable, los cuales se desglosan en los pagos llevados a cabo por los viajeros, los realizados por un tercero en nombre de aquéllos y el coste estimado de las repatriaciones, en su caso y siempre atendiendo muy especialmente al periodo comprendido entre los pagos de la entrada y los pagos finales y la terminación el viaje combinado⁵⁸. También para la estimación se tendrán en cuenta datos económicos y comerciales de los organizadores y minoristas del ejercicio anterior, pero este criterio podrá verse modulado por la eventual incidencia del aumento de riesgos, especialmente por un incremento importante en la venta de viajes combinados⁵⁹.

⁵⁷ MARCO ARCALÁ, LA. (2020). “La nueva regulación de las garantías en los viajes combinados y en los servicios de viaje vinculados”, *El nuevo régimen de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados en el derecho español*. Tirant Lo Blanch, Valencia, p. 248.

⁵⁸ MARCO ARCALÁ, LA. (2020). “La nueva regulación de las garantías en los viajes combinados y en los servicios de viaje vinculados”, op. cit; p. 249.

⁵⁹ MARCO ARCALÁ, LA. (2020). “La nueva regulación de las garantías en los viajes combinados y en los servicios de viaje vinculados”, op. cit; p. 250.

Si continuamos leyendo el texto normativo del artículo 163, en el punto nº3, se determina que *“se entenderá producida la insolvencia tan pronto como sea evidente que por falta de liquidez de los organizadores o de los minoristas los servicios de viaje dejen de ejecutarse, no vayan a ejecutarse o vayan a ejecutarse solo o en parte, o cuando los prestadores de servicios requieran a los viajeros pagar por ellos”*. La necesidad de un concepto de insolvencia realmente útil y funcional en lo tocante a la protección de los viajeros se ha dejado sentir en la incorporación a nuestro ordenamiento de los contenidos de los arts. 17 a 19 de la Directiva (UE) 2015/2302⁶⁰. El texto continúa especificando que *“producida la insolvencia, la garantía deberá estar disponible pudiendo el viajero acceder fácilmente a la protección garantizada, sin perjuicio de que se le ofrezca la continuación del viaje combinado. Los reembolsos correspondientes a servicios de viaje no ejecutados se efectuarán sin demora indebida previa solicitud del viajero”*.

Por otro lado, esta protección del viajero frente a la insolvencia del organizador y del minorista, no atenderá *“a su lugar de residencia, el lugar de salida, el lugar donde se haya vendido el viaje combinado o el Estado miembro en que esté situada la entidad garante”*, tal y como aparece indicado en el art. 163.4 del TRLGDCU. Esta irrelevancia supone una gran protección para el viajero que se ve en esta situación.

Por último, en el art 164.5 se establece que *“cuando la ejecución del viaje combinado se vea afectada por la insolvencia del organizador o del minorista, la garantía se activará gratuitamente para las repatriaciones y, en caso necesario, para la financiación del alojamiento previo a la repatriación, sin implicar ningún adelanto de pago para el viajero”*. Esto supone que el ejercicio del derecho a la garantía frente a la insolvencia es totalmente gratuito para el viajero aunque sea necesario algún alojamiento previo a la repatriación.

Además de la garantía por insolvencia, el TRLGDCU exige también la constitución de una garantía de la responsabilidad contractual, que tal y como se indica a través del art. 165 *“responderá con carácter general del*

⁶⁰ MARCO ARCALÁ, LA. (2020). “La nueva regulación de las garantías en los viajes combinados y en los servicios de viaje vinculados”, op. cit; p. 259.

cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los contratantes de un viaje combinado. En todo caso, los viajeros podrán reclamar esta garantía directamente al sistema de cobertura constituido". De este modo, la garantía cubrirá cualquiera de los casos en los que se aprecie la concurrencia de la responsabilidad contractual del organizador o del minorista de viajes combinados frente al viajero, y siempre y cuando no pueda ser invocada ninguna de las posibles causas de exoneración de dicha responsabilidad. En una primera aproximación, la configuración de esta garantía merecería una valoración positiva desde una perspectiva centrada única y exclusivamente en la protección del consumidor del viajero en materia de viajes combinados pero sin embargo, ya se indicó *supra* que la discordancia con la Directiva (UE) 2015/2302 como directiva de máximos y en la que nada se ha previsto sobre esta garantía adicional puede suponer un incumplimiento de dicha Directiva⁶¹.

⁶¹ MARCO ARCALÁ, LA. (2020). "La nueva regulación de las garantías en los viajes combinados y en los servicios de viaje vinculados", op. cit; p. 271-272.

9. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA

La principal conclusión a la que llegamos una vez finalizado el TFG, es que a partir de la transposición de la Directiva (UE) 2015/2302 y su integración mediante el RD 1/2007 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, se actualiza y se mejora de forma notable la normativa reguladora de los viajes combinados. Esta necesidad de actualizar y mejorar la normativa nace como consecuencia de la evolución del mercado y la transformación digital de la cual dicho mercado depende en gran medida. El resultado de la transposición de la Directiva ofrece una seguridad jurídica hacia el consumidor muy amplia, pues emana de una normativa de carácter proteccionista del viajero. Hay que destacar que los derechos que respaldan al consumidor se especifican y se concretan con más claridad que en la normativa anterior. A pesar de que la legislación relativa a los viajes combinados aparentemente se presenta como muy beneficiosa para los consumidores, en ningún momento deja en desamparo ni perjudica a los operadores turísticos, ya sean organizadores, minoristas o empresarios. Podríamos decir que existe cierta armonía o equilibrio entre los límites de la protección al consumidor y la desprotección del organizador.

Sin embargo, a lo largo del estudio realizado, también nos hemos detectado ciertos aspectos de la norma reguladora de los viajes combinados que se podrían mejorar o perfeccionar.

Uno de los aspectos en los que cabe posibilidad de mejora es el plazo de antelación exigido en la comunicación al organizador o al minorista de la cesión del contrato del artículo 157 del TRLGDCU. Este plazo actualmente se encuentra establecido en siete días naturales previos al inicio del viaje. En este aspecto el legislador se remite a un plazo concreto al que además califica como “razonable”. La propuesta de mejora consistiría en modificar añadir el artículo 157.2 para que diera opción al viajero a realizar una cesión fuera de este plazo siempre que el organizador tuviera capacidad para garantizarla. En caso de que el viajero sufriera cualquier circunstancia evitable y no extraordinaria en fechas no muy lejanas a la celebración del contrato, cosa que no le permitiría la

cancelación del viaje sin la exigencia de la correspondiente penalización por parte del organizador o minorista, cabría la posibilidad de ceder el mismo con carácter (por adjetivarlo de alguna forma) de “urgencia injustificada”, cuando esto ocurra en los siete días naturales previos al inicio del viaje. De esta forma no se vería obligado a cancelar el contrato teniendo que pagar la pertinente penalización, sino que simplemente debería pagar los gastos derivados de la gestión de la cesión y además otros consumidores interesados podrían disfrutarlo.

Por otro lado, en cuanto a la resolución del contrato establecida en el art.160.1 del TRLGDCU, se omite en el nuevo texto normativo la posibilidad de desistimiento, que no aparece establecida de forma específica en ninguno de sus cuatro preceptos. La derogada Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados, citaba de forma expresa en el art. 9.4 preveía que *“en todo momento el usuario o consumidor podrá desistir de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero deberá indemnizar...”*. La nueva regulación continúa estableciendo dicho derecho de resolución del contrato, pero no reconoce estipulado el derecho de desistimiento de forma concreta. La incorporación expresa al texto normativo del derecho de desistimiento sería sin duda una gran mejora del articulado. En consecuencia resulta contradictoria, porque posteriormente, en el artículo 160.5, cuando se refiere a los contratos celebrados fuera del establecimiento, sí que se dispone expresamente que *“el viajero dispondrá de un plazo de catorce días para ejercer su derecho desistimiento del contrato de viaje combinado”*. Otro aspecto a destacar es que los viajeros que celebran estos, aparte de que sí se les reconoce el derecho de desistimiento, si lo ejercen dentro de plazo, no se verán obligados a tener que justificarlo. Así pues observamos que el amparo de la ley no se encuentra a la par entre los contratos celebrados en los establecimientos comerciales y los celebrados fuera de ellos.

Otro asunto que podemos considerar reprochable, en referencia a la redacción artículo 160 del TRLGDCU, es el olvido en la regulación de la hipótesis de que el viajero no acuda al inicio del viaje, es decir, que no se presente a su salida, cosa que podría darse en ocasiones. Puesto que es una

posibilidad que puede ocurrir perfectamente, sería conveniente que se definiera la forma de proceder en este supuesto y los efectos que tendría tanto para el viajero como para el organizador. Podríamos encontrarnos ante supuestos en los que la ausencia del viajero podría causarle un perjuicio al organizador o minorista.

Respecto a la indemnización por daños y perjuicios especificada en el artículo 162 de la Ley, el legislador genera dudas respecto a los plazos de abono de la misma al viajero por parte del organizador o minorista. El uso del concepto indeterminado “sin demora indebida”, se entiende que conlleva a la consideración del mismo caso a caso. Esta consideración puede resultar conflictiva y probablemente hubiese sido conveniente que se hubieran empleado otros términos o establecido plazos más concretos. De alguna forma se podría ampliar la forma de proteger al consumidor garantizándole un plazo máximo para el cobro de la indemnización.

En cuanto a la posibilidad de contactar con el organizador a través del minorista durante la ejecución del viaje a consecuencia de algún problema, queja o dificultad que afecte al viajero, regulada en el artículo 163 del TRLGDCU, cabe destacar también la posibilidad de mejora. El legislador no tiene en cuenta en ningún momento el supuesto de que el origen de la necesidad de asistencia no provenga directamente ni del viajero ni del organizador. Esta situación especial podría originarse también a consecuencia de un tercero. El último apartado del artículo de referencia establece claramente que *“el organizador y, en su caso, el minorista podrán facturar un recargo razonable por dicha asistencia si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero”*. El texto establece claramente a quién corresponde la facturación del recargo que se genere en función de si ocasiona la dificultad o negligencia el viajero o no, pero se olvida de que esta puede causarse por un tercero, quedando de esta forma no regulado en la ley dicha hipótesis, y quedando también no regulada la posible solución al problema en caso de que así se diera.

BIBLIOGRAFÍA

- BERENGUER ALBALADEJO, C. (2016). “Luces y sombras de la nueva Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados”, *International Journal of Scientific Management Tourism*, Vol. 2, nº 2, p. 33-49.
- CAMACHO PEREIRA, C. (2016). “La información precontractual en el ámbito de los viajes combinados tras la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de Noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados”, *Revista Derecho Uned*, nº19, p. 581-615.
- CAMACHO PEREIRA, C. (2016). “La protección del viajero en la directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados”. *El turismo y la experiencia del cliente: IX jornadas de investigación en turismo*, tomo I, p. 51-81. Sevilla: Facultad de Turismo y Finanzas.
- DE LAS HERAS GARCIA, MA. (2019). “La remodelación del viaje combinado por Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre”, *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*, Nº 30.
- FELIU ÁLVAREZ DE SOTOMAYOR, S. (2018). *Viajes combinados y servicios de viaje vinculados [Directiva (UE) 2015/2302] Cuestiones de ley aplicable*. Editorial Reus, Madrid.
- GALLEGO-NICASIO MANZANO, M. (2020). “Introducción al mercado de los viajes combinados”, *Gestión de productos turísticos*. Ediciones Paraninfo, Madrid.
- JARNE MUÑOZ, P. (2020). “La información y los viajes combinados”, *El nuevo régimen de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados en el derecho español*. Tirant Lo Blanch, Valencia.

- JARNE MUÑOZ, P. (2020). “Las modificaciones en el contrato previas al inicio del viaje”, *El nuevo régimen de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados en el derecho español*. Tirant Lo Blanch, Valencia.
- JARNE MUÑOZ, P. (2020). “Terminación del contrato y derecho de desistimiento”, *El nuevo régimen de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados en el derecho español*. Tirant Lo Blanch, Valencia.
- MARCO ARCALÁ, LA. (2020). “La nueva regulación de las garantías en los viajes combinados y en los servicios de viaje vinculados”, *El nuevo régimen de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados en el derecho español*. Tirant Lo Blanch, Valencia.
- SÁNCHEZ BARTOLOMÉ, JM. (2018). “La protección al viajero frente a los daños sufridos durante un viaje combinado”, *RIDETUR. Revista Internacional de Derecho del Turismo*, 2 (1), p. 91-127.
- ZUBIRI DE SALINAS, M. (2020). “La Reforma de la LGDCU para adaptar el Derecho Español a la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados”, *El nuevo régimen de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados en el derecho español*. Tirant Lo Blanch, Valencia.
- ZUBIRI DE SALINAS, M. (2020). “Los nuevos conceptos en materia de viajes combinados y servicios de viaje vinculados”, *El nuevo régimen de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados en el derecho español*. Tirant Lo Blanch, Valencia.
- ZUBIRI DE SALINAS, M. (2020). “La responsabilidad del organizador y del minorista del viaje combinado”, *El nuevo régimen de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados en el derecho español*. Tirant Lo Blanch, Valencia.

NORMATIVA EMPLEADA

- Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.
- Directiva 85/577/CEE, de 20 de diciembre de 1985, del Consejo, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales.
- Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados.
- Ley 26/1991, de 21 de noviembre, sobre contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles.
- Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de la Viajes Combinados.
- Directiva 2015/2302 de 25 de noviembre de 2015, del Parlamento y del Consejo, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

JURISPRUDENCIA

- Sentencia del Juzgado de lo Mercantil de Bilbao (sección 2ª), Nº 133/2019 de 1 de abril de 2019.
- Sentencia de la Audiencia Provincial de Asturias (sección 6ª), Nº 41/2016 de 8 de julio de 2016.
- Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid (sección 20ª), Nº 271/2015 de 8 de julio de 2015.
- Sentencia del Juzgado de lo Mercantil de Vigo (sección 3ª), Nº 9/2018 de 17 de Enero de 2018.