

**LA PROTECCIÓN DEL VIAJERO EN 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**

**THE PROTECTION OF THE TRAVELER IN THE DIRECTIVE
(EU) 2015/2302 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE
COUNCIL, OF 25 NOVEMBER 2015, ON PACKAGE TRAVEL AND
LINKED TRAVEL ARRANGEMENTS**

Consuelo Camacho Pereira

Doctora Derecho Civil.

Acreditada como Profesora de Universidad Privada por la Dirección de Evaluación y
Acreditación de la Agencia Andaluza del Conocimiento (DEVA)

Profesora de Derecho Civil, en Grado de Derecho.

Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
ccamacho@centrosanisidoro.es

TEMÁTICA: Derecho

RESUMEN

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, ha derogado la Directiva 90/314/CEE del Consejo, con el fin de adaptar la protección del viajero a la evolución del mercado de viajes, en el que además de las cadenas de distribución tradicionales, internet se ha convertido en un medio cada vez más importante a través del que se ofrecen, venden o facilitan servicios de viaje, que además, no sólo se combinan en forma de viajes combinados preestablecidos tradicionales, sino que con frecuencia se combinan a medida.

Los Estados deben transponer la nueva Directiva a más tardar el 1 de enero de 2018, siendo numerosas las cuestiones que plantea. Por ello, el objetivo de esta comunicación es reflexionar sobre diversos aspectos de la nueva Directiva que pueden delimitar el alcance de la protección del viajero, tales como su ámbito de aplicación, los requisitos de información precontractual, el contrato y su ejecución y la responsabilidad de los empresarios que participan en el viaje combinado.

PALABRAS CLAVE

Viajes combinados, internet, información, contrato, responsabilidad

ABSTRACT

The Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council, of 25 November 2015, on package travel and linked travel arrangements, repealed the Council Directive 90/314/EEC in order to adapt the protection of the traveler to changes in the travel market, which in addition to the traditional distribution chains, the internet has become an increasingly important medium through which travel services are offered, facilitated or sold. Travel services are not only combined in the form of traditional pre-arranged packages, but are often combined in a customised way.

States must transpose the new Directive by the January 1, 2018, raising many questions. Therefore, the aim of this paper is to reflect on various aspects of the new Directive may limit the scope of protection of the traveler, such as its scope, the pre-contractual

information, the contract and its performance and the responsibility of the traders involved in the package travel.

KEYWORDS

Package travel, internet, information, contract, responsibility

1 INTRODUCCIÓN

Los viajes combinados se encuentran actualmente regulados en nuestro derecho interno en el Libro IV del 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 complementarias¹ (en adelante, TRLGDCU), arts. 150 a 165. Tal regulación habrá de ser modificada, como consecuencia de la aprobación de 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, 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 Consejo² (en adelante, DVCSVV), que debe ser traspuesta por los Estados miembros a más tardar el 1 de enero de 2018, y las disposiciones que se aprueben se aplicarán a partir del 1 de julio de 2018³. La aprobación de la DVCSVV ha venido motivada por la necesidad de adaptar la normativa vigente a la evolución del mercado, eliminar ambigüedades y colmar las lagunas legislativas⁴.

Este trabajo tiene como objeto dar a conocer las novedades que plantea la nueva DVCSVV, valorando la protección que concede al viajero, esperando que las siguientes reflexiones puedan ser de utilidad a los diversos agentes que intervienen en la contratación de los viajes combinados, y cuya participación en su transposición consideramos

¹ BOE núm. 287 de 30 de Noviembre de 2007.

² DOUE núm. 326, de 11 de diciembre de 2015.

³ Art. 28 DVCSVV.

⁴ Considerando 1 DVCSVV.

fundamental. Si bien, cabe advertir, que la DVCSVV deja poco margen de actuación a los Estados, al tratarse de una Directiva de armonización máxima, que no permite mantener ni establecer en el Derecho nacional disposiciones contrarias a la misma, ni más ni menos estrictas, que den a los viajeros un nivel diferente de protección, salvo que la propia Directiva lo permita⁵.

2 EL NUEVO ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA DVCSVV

La Directiva derogada, así como el art. 151.1.a) TRLGDCU, se refieren a los viajes combinados como la combinación previa por el organizador de, al menos, dos de los siguientes servicios: transporte, alojamiento y otros servicios turísticos no accesorios a los anteriores, vendida u ofrecida en venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepasa las 24 horas o incluye una noche de estancia. Como señalaba la Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones: *“Adaptar la normativa europea sobre viajes combinados a la era digital”*⁶, la Directiva derogada se adoptó en un momento en que el viajero aún acudía a una agencia de viajes para comprar sus vacaciones, por lo general en forma de soluciones *“listas para partir”* que abarcaban todos los detalles. En la actualidad, cada vez es mayor el número de personas que compran distintas partes de sus viajes por separado o adquieren vacaciones a medida, que posteriormente son ensambladas por uno o varios operadores comercialmente relacionados para adaptarse a sus necesidades⁷.

⁵ Art. 4 DVCSVV. No obstante, según su art. 2.3, la DVCSVV: *“...no afecta a las disposiciones generales del Derecho contractual nacional, por ejemplo a las normas sobre validez, formalización o efectos de los contratos, en la medida en que esos aspectos generales del Derecho contractual no estén regulados en la presente Directiva”*.

⁶ Bruselas, 12 de julio de 2013 (Com (2013) 513 final).

⁷ La STJUE, 30 de abril de 2002, Club Tour, Viagens e Turismo SA/Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido y Club Med Viagens Ld.a, C-400/00), ya admitió que: *“...no debe haber diferencia entre la combinación de los servicios de viaje previa a cualquier contacto con el viajero, o a petición del viajero o según la selección realizada por este. Deben aplicarse los mismos principios con independencia de que la reserva se efectúe a través de un empresario que atiende a sus clientes de manera presencial o en línea”*

Atendiendo a la evolución del mercado⁸, y para ampliar y uniformar el ámbito de protección de los viajeros en la Unión Europea⁹, la DVCSVV, en su art. 2.1. distingue dentro de su ámbito de aplicación: Viajes combinados ofrecidos para la venta; viajes combinados vendidos por empresarios a viajeros¹⁰; y servicios de viaje vinculados facilitados por empresarios a viajeros, cuyo régimen no es totalmente coincidente con los anteriores.

El art. 3.1 DVCSVV parte de la definición de “servicio de viaje”, para después determinar qué se entiende por “viajes combinados” y por “servicios de viaje vinculados”. Se considera “servicio de viaje”: a) el transporte de pasajeros; b) el alojamiento cuando no sea parte intrínseca del transporte de pasajeros y no tenga fines residenciales¹¹; c) alquiler de turismos, otros vehículos de motor en el sentido del artículo 3, punto 11, de la Directiva 2007/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo¹², o motocicletas que requieran un permiso de conducción de categoría A con arreglo a lo dispuesto en el artículo 4, apartado 3, letra c), de la Directiva 2006/126/CE del Parlamento Europeo y del Consejo; d) cualquier otro servicio turístico que no forme parte intrínseca de un servicio de viaje de los definidos en las letras a), b) o c)”.

⁸ El estudio “*Consumer Detriment Study in the area of Dynamic Packages*”, calculó el perjuicio causado al consumidor por los servicios combinados de viaje cuando la aplicación de la anterior Directiva era incierta, como en el caso de los paquetes dinámicos de viajes combinados, y puso de manifiesto que los problemas con estos servicios de viaje son más perjudiciales para los consumidores que los problemas relacionados con los viajes combinados tradicionales que están claramente cubiertos por la anterior Directiva, y que existe una creencia del consumidor de que puede reclamar a quien considera vendedor en la compra del paquete dinámico.

http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/docs/study_consumer_detriment_dyna_packages_en.pdf The European Commission – Health and Consumers DG. Preparado por London Economics, Noviembre, 2009.

⁹ *Vid.* Art. 1 DVCSVV.

¹⁰ Aclara el Considerando 8 DVCSVV que: “...*conviene considerar como viajes combinados todas las combinaciones de servicios de viaje que presenten las características que los viajeros asocian normalmente a tales viajes, en particular cuando distintos servicios de viaje se combinan en un único producto de viaje de cuya correcta ejecución asume la responsabilidad el organizador*”.

¹¹ Considerando 17 DVCSVV: “*El alojamiento con fines residenciales, incluido el alojamiento para cursos de idiomas de larga duración, no debe considerarse alojamiento a efectos de la presente Directiva*”.

¹² “11) “*vehículo de motor*”: *todo vehículo autopropulsado que se mueva por sus propios medios, que tenga por lo menos cuatro ruedas, ya sea completo, completado o incompleto, y con una velocidad máxima de diseño superior a 25 km/h.*”

El Considerando 18 de la DVCSVV, se refiere a título de ejemplo, como servicios que no están intrínsecamente incluidos en los definidos en las letras a), b) o c), a: “...*entradas para conciertos, acontecimientos deportivos, excursiones o parques de atracciones, las visitas guiadas, los forfaits de esquí y el alquiler de material deportivo, por ejemplo de esquí, o los tratamientos balnearios*”. Por su parte, el Considerando 17, incluye a título de ejemplo, entre los servicios que forman parte intrínseca de otro servicio de viaje y que no deben considerarse servicios de viaje en sí mismos: “... *el transporte de equipaje realizado como parte del transporte de viajeros, pequeños servicios de transporte, como el traslado de los pasajeros como parte de una visita guiada o los traslados entre un hotel y un aeropuerto o estación de ferrocarril, las comidas, las bebidas y los servicios de limpieza facilitados como parte del servicio de alojamiento, o el acceso a instalaciones del hotel como piscinas, saunas, balnearios o gimnasios incluidos en el alojamiento para los viajeros alojados en el hotel. Esto significa asimismo que si, a diferencia de lo que ocurre en los cruceros, se ofrece la pernoctación como parte del transporte de viajeros por carretera, ferrocarril, barco o avión, el alojamiento no debe considerarse en sí mismo un servicio de viaje si el elemento principal es claramente el transporte*”.

Una vez definidos los “*servicios de viaje*”, el art. 3.2. DVCSVV considera al “*viaje combinado*”, como la combinación de al menos dos tipos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación, si esos servicios:

- a) son combinados por un solo empresario, incluso a petición o según la selección del viajero, antes de que se celebre un contrato único por la totalidad de los servicios, o
- b) con independencia de la celebración de contratos distintos con diferentes prestadores de servicios de viaje, esos servicios:
- i) son contratados en un único punto de venta¹³ y han sido seleccionados antes de que el viajero acepte pagar¹⁴,

¹³ El art. 3.15 DVCSVV considera “*punto de venta*”: “*todo local de venta al por menor, tanto mueble como inmueble, o un sitio web de venta minorista o un dispositivo de venta minorista en línea similar, incluso cuando los sitios web de venta minorista o dispositivos de venta minorista en línea se presenten a los viajeros como un dispositivo único, incluido un servicio telefónico*”.

¹⁴ El Considerando 10 DVCSVV se refiere a que se contrata en base al “*mismo proceso de reserva*”.

- ii) son ofrecidos o facturados a un precio a tanto alzado o global,
- iii) son anunciados o vendidos como “viaje combinado” o bajo una denominación similar¹⁵,
- 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 viaje¹⁶,
- 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 el o los que se celebra un contrato a más tardar 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje”.

El art. 3.3. DVCSVV, teniendo en cuenta el nuevo ámbito de los viajes combinados, define el “contrato de viaje combinado”, como aquel “por el conjunto del viaje combinado o, si dicho viaje se realiza con arreglo a contratos distintos, todos los contratos que regulen los servicios de viaje incluidos en el viaje combinado”, llegando a considerar “contrato” a varios contratos conexos, a diferencia de la definición de la Directiva derogada, que en su art. 2.5), definía el “contrato” como: “el acuerdo que vincula al consumidor con el organizador y/o el detallista”.

Este mismo artículo 3.2 DVCSVV excluye de la consideración de viajes combinados las combinaciones de servicios de viaje en las que se combine como máximo uno de los tipos de servicio de viaje a que se refiere el punto 1, letras a), b) o c), con uno o varios de los servicios turísticos a que se refiere el punto 1, letra d), si estos servicios turísticos: *a) no representan una proporción significativa del valor de la combinación y no se anuncian como una característica esencial de la combinación ni constituyen por alguna otra razón*

¹⁵ Según el Considerando 10 de la DVCSVV: “Dicha denominación podría ser, por ejemplo, “oferta combinada”, “todo incluido” o “paquete turístico o vacacional”.

¹⁶ En el Considerando 11 se señala como ejemplo el caso de una “caja regalo” para un viaje combinado.

una característica esencial de esta¹⁷ o b) sólo han sido seleccionados y contratados después de que se haya iniciado la ejecución de un servicio de viaje contemplado en el punto 1, letras a), b) o c)”

Junto a los viajes combinados, la DVCSVV, define en el art. 3.5 los “Servicios de viajes vinculados”¹⁸, considerando tales “al menos dos tipos diferentes de servicios de viaje contratados para el mismo viaje o vacación, para los que se celebren contratos distintos con cada uno de los prestadores de servicios de viaje, si un empresario facilita:

a) con ocasión de una única visita o contacto con su punto de venta, la selección y pago por separado de cada servicio de viaje por parte de los viajeros. Estaremos ante un servicio de viaje vinculado cuando el viajero selecciona y paga un primer servicio, y seguidamente selecciona y paga el siguiente, actuándose sobre la bases de “reservas separadas” y ante un viaje combinado cuando el viajero ha seleccionado la combinación de servicios, y entonces realiza un único pago. No siendo fácil la distinción (PANIZZA, 2014).

b) de manera específica, la contratación con otro empresario de como mínimo un servicio de viaje adicional siempre que se celebre un contrato con ese otro empresario a más tardar 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje¹⁹.

¹⁷ A nuestro parecer, siguiendo la literalidad de la DVCSVV, tales requisitos han de cumplirse de forma cumulativa, aunque el Considerando 18 de la DVCSVV los contempla como alternativos. Por otra parte, según el mencionado Considerando 18: “...si otros servicios turísticos representan el 25 % o más del valor de la combinación, debe considerarse que constituyen una proporción significativa del valor del viaje combinado o del de los servicios de viaje vinculados”. Entendemos que este criterio debería haber formado parte del articulado de la Directiva, ya que al concretarse sólo en el considerando, únicamente tiene carácter interpretativo. (Vid. Comunicación a los miembros de la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo (2014-2019), 28.2.2015, acerca del carácter interpretativo de los considerandos).

¹⁸ Según el Considerando 13 de la DVCSVV, dichas normas se aplicarían, por ejemplo, cuando, junto con la confirmación de la reserva de un primer servicio de viaje, como un vuelo o un desplazamiento en tren, el viajero recibe una invitación para reservar el alojamiento en un hotel, con un enlace al sitio web de reservas de otro prestador de servicios o intermediario. Por ejemplo, en la siguiente web de Ryanair, encontramos un enlace a booking, facilitándonos así la contratación del servicio de hotel. http://hotels.ryanair.com/index.html?aid=800651&label=airryanair-more-homepage&lang=es&selected_currency=EUR

¹⁹ “Cuando se adquiera no más de un tipo de servicio de viaje a que se refiere el punto 1, letras a), b) o c), y uno o varios de los servicios turísticos de viaje a que se refiere el punto 1, letra d), no constituirán servicios de viaje vinculados si los segundos no representan una proporción significativa del valor combinado de los servicios y no se anuncian como una característica esencial de la combinación o no constituyen por alguna otra razón una característica esencial del viaje o vacación”.

Conforme al art.2.2 de la DVCSVV, ésta no se aplica a: a) Los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados de duración inferior a 24 horas, a menos que se incluya la pernoctación; b) Los viajes combinados que se ofrezcan, y los servicios de viaje vinculados que se faciliten, de manera ocasional y sin ánimo de lucro únicamente a un grupo limitado de viajeros²⁰; c) Los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados 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”.

3 ELEMENTOS PERSONALES EN LOS VIAJES COMBINADOS

La Directiva 90/314/CEE, así como el art. 151.1.g) TRLGDC consideraron al “consumidor” como contratante principal, beneficiario o cesionario del viaje (art. 2.4), utilizando un concepto que no coincidía con el de “consumidor” en la UE²¹. La nueva DVCSVV en el art. 3.6, en lugar de al “consumidor”, se refiere al “viajero” como: “*Toda persona que tiene la intención de celebrar un contrato o tiene derecho a viajar con arreglo a un contrato celebrado en el ámbito de aplicación de la presente Directiva*”. Protege, por tanto, no sólo a quienes contratan un viaje para su disfrute personal, sino también a los representantes de las pequeñas empresas o profesionales que reservan viajes relacionados con su negocio o profesión.

El art. 3.7 DVCSVV define al empresario en general, y el art. 3.8) DVCSVV, considera “organizador” no sólo al “empresario que combina y vende u ofrece viajes combinados, directamente o a través de otro empresario o junto con él”, sino también al “empresario que transmite los datos del viajero a otro empresario a efectos de lo indicado en el punto 2, letra b), inciso v)”. Definiéndose al “minorista” en el art. 3.9 como: “empresario

²⁰ Considerando 19 DVCSVV: “... Cabe incluir entre estos últimos, por ejemplo, los viajes organizados, como mucho unas cuantas veces al año, por organizaciones benéficas, clubes deportivos o colegios para sus miembros, y no ofrecidos al público en general. Debe informarse pública y adecuadamente acerca de tal exclusión, a fin de que los empresarios y viajeros estén correctamente informados de que este tipo de viajes combinados o servicios de viaje vinculados no están incluidos en el ámbito de aplicación de la presente Directiva”.

²¹ Por ejemplo, la Directiva 2011/83/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores (DOUE L 304/64, 22.11.2011), en su art. 2, considera consumidor a: “*Toda persona física que, en contratos regulados por la presente Directiva, actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresa, oficio o profesión*”.

distinto del organizador que vende u ofrece viajes combinados compuestos por un organizador”.

4 OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL AL VIAJERO EN LOS VIAJES COMBINADOS.

4.1 INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

La DVCSVV se ha preocupado especialmente de normalizar la información a facilitar al viajero antes de que quede obligado por el contrato, tal información figura en el Anexo I, que diferencia el contenido de tal información según los casos. Tratándose de contratar viajes combinados, tanto el organizador como el minorista son responsables de proporcionar al viajero tal información normalizada²², y, además, información adicional, en atención al concreto viaje a realizar²³. El art. 5.1 DVCSVV contempla la siguiente información, que ha de suministrarse caso de ser aplicable:

a) las principales características de los servicios de viaje:

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

ii) los medios de transporte, sus características y categorías, los puntos, fechas y horas de salida y de regreso, la duración y los lugares de las paradas intermedias y las conexiones de transporte.

Si la hora exacta está aún por determinar, el organizador y, en su caso, el minorista informarán al viajero de la hora aproximada de salida y de regreso,

iii) la ubicación, principales características y, si ha lugar, categoría turística del alojamiento con arreglo a las normas del país de destino,

²² Art. 5.1 DVCSVV.

²³ Señala el Considerando 27 que los requisitos de información de la Directiva son exhaustivos, pero deben entenderse sin perjuicio de los requisitos de información establecidos en otros actos legislativos de la UE.

- iv) las comidas servidas²⁴,
 - v) las visitas, excursiones u otros servicios incluidos en el precio total acordado del viaje combinado,
 - vi) 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,
 - vii) 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, y
 - viii) si el viaje o vacación es en términos generales apto para personas con movilidad reducida y, a petición del viajero, información precisa sobre la idoneidad del viaje o vacación en función de las necesidades del viajero;
- b) el nombre comercial y la dirección geográfica del organizador y, en su caso, del minorista, así como el número de teléfono y, en su caso, la dirección de correo electrónico.
 - 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;
 - 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;
 - e) el número mínimo de personas necesario para la realización del viaje combinado y la fecha límite a que se refiere el artículo 12, apartado 3, letra a), antes del inicio del viaje combinado para la posible terminación del contrato si no se alcanza dicho número;

²⁴ Actualmente, el TRLGDCU, en su art. 152.1.d), contempla el deber de informar del número de comidas que se vayan a servir y, también de si las bebidas no estuvieran incluidas en el régimen alimenticio previsto, lo que podía haberse añadido en la Directiva, dada la frecuencia con que las bebidas quedan excluidas del precio del viaje.

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 país de destino;

g) indicación de que el viajero puede poner fin al 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 12, apartado 1;

h) información sobre un seguro facultativo u obligatorio que cubra los gastos de terminación del contrato por el viajero o los gastos de asistencia, incluidos los de repatriación, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento”.

Para los contratos de viaje combinado celebrados por teléfono, el organizador y, en su caso, el minorista facilitarán al viajero la información normalizada que figura en el Anexo I, parte B, y la información indicada en las letras a) a h) del párrafo primero.

El art. 5.3. DVCSVV dispone que: “La información a que se hace referencia en los apartados 1 y 2 se proporcionará de manera clara, comprensible y destacada. Cuando se facilite por escrito, dicha información será legible”. El carácter destacado de la información supone que se suministre de forma que no pueda pasar desapercibida.

4.2 CARÁCTER VINCULANTE DE LA INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL.

El artículo 6 DVCSVV, se ha referido a la integración del contrato con la información precontractual, con el siguiente literal: *“1. Los Estados miembros garantizarán que la información facilitada al viajero con arreglo al artículo 5, apartado 1, párrafo primero, letras a), c), d), e) y g), forme parte integrante del contrato de viaje combinado y no se modifique salvo que las partes contratantes acuerden expresamente lo contrario. El organizador y, en su caso, el minorista, comunicarán de forma clara, comprensible y destacada al viajero, antes de la celebración del contrato de viaje combinado, todos los cambios de la información precontractual.*

2. Si el organizador, y en su caso el minorista, no cumple con los requisitos de información sobre comisiones, recargos u otros costes adicionales contemplados en el

artículo 5, apartado 1, párrafo primero, letra c), antes de la celebración del contrato de viaje combinado, el viajero no tendrá que soportar dichas comisiones, recargos u otros costes”.

Estamos ante un supuesto de integración de las declaraciones públicas de los empresarios en el contrato (LASARTE, 1997), tratándose de proteger la confianza que generan al viajero. El carácter vinculante de la información precontractual se recogía ya en el art. 3 de la Directiva derogada (CAMACHO, 2011), y se prevé en el art. 153TRLGDCU, si bien existen diferencias con la actual regulación del art. 6 DVCSVV:

-En el art. 6 DVCSVV queda claro que la responsabilidad en el suministro de la información precontractual es tanto del organizador como del minorista.

-El art. 6 DVCSVV, a diferencia de la anterior Directiva y del TRLGDCU, no legitima al organizador a realizar modificaciones en el viaje, por el hecho de haberse reservado tal posibilidad²⁵.

-Conforme al art. 6 DVCSVV, las modificaciones en la información han de comunicarse de forma clara, comprensible y destacada, mientras que la anterior regulación se refería a que se hiciera claramente. En el comercio electrónico, las modificaciones introducidas en la página web donde se recoge la información precontractual podrían pasar desapercibidas al consumidor que ya hubiera formado su voluntad sobre la primera versión, y días más tarde acude a la misma página web a cerrar la operación. La exigencia de que las modificaciones en la información consten de forma destacada, supone que debe garantizarse que el viajero queda alertado de las mismas, para lo que se podría introducir la modificación en una página de paso obligado que diera lugar a la conformidad del contratante (CAVANILLAS, 2001; SERRANO, 2004), bien porque aparezca un aviso resaltado, o porque antes de aceptar pagar se le advierta que proceda a la lectura de la

²⁵ Sin embargo, el Considerando 26 DVCSVV, que más parece ser la explicación de la normativa anterior o de la Propuesta de Directiva, sí se refiere a tal requisito al señalar que: “*La información clave, por ejemplo, sobre las principales características de los servicios de viaje o los precios, proporcionada en los anuncios, en el sitio web del organizador o en folletos como parte de la información precontractual, debe ser vinculante, salvo si el organizador se reserva el derecho de modificar esos elementos y las modificaciones son comunicadas de forma clara, comprensible y destacada al viajero antes de la celebración del contrato de viaje combinado*”. Existe por tanto incongruencia entre el considerando y el articulado de la DVCSVC.

información modificada, y en tanto no acepte tal información, no pueda continuarse el proceso de adquisición del viaje.

-El art. 6 DVCSVV ya no hace referencia a que la información se encuentre contenida en el “folleto”²⁶, lo cual es lógico, ya que como hemos señalado, el soporte de la información precontractual ya no tiene por qué ser un folleto, si atendemos a la evolución de las nuevas tecnologías que además permiten actualizaciones con facilidad²⁷.

-La Directiva derogada (art.3) se refería a dos supuestos en que se podía alterar la información precontractual, el primero, que habiendo previsto esa información la posibilidad de cambios en la misma, existieran estos, y se comunicaran al consumidor antes de celebrar el contrato; el segundo, que por acuerdo de las partes, “posteriormente” hubiera modificaciones. Parece que este segundo supuesto, se refería a modificaciones una vez que se hubiera contratado (DE LA HAZA DÍAZ, 1998), aunque entendemos que también pudiera referirse a alteraciones de la información precontractual en el propio contrato. En cambio, la literalidad del art. 6 DVCSVV, nos lleva a considerar que para que la información precontractual pueda considerarse modificada, es preciso que se cumplan dos requisitos cumulativos: acuerdo expreso de las partes contratantes, y que, previamente, antes de la celebración del contrato, el organizador y, en su caso, el minorista, hubieren comunicado de forma clara, comprensible y destacada al viajero, todos los cambios de la información precontractual. El art. 7.2. DVCSVV obliga a estipular en el contrato de viaje combinado o en su confirmación, el contenido íntegro de lo acordado, incluida toda la información mencionada en el artículo 5, apartado 1, párrafo primero, letras a) a h), además de información adicional para el viajero contratante. Por tanto, si se informa al viajero con carácter previo a la contratación de las modificaciones en la información, pero no consta acuerdo expreso sobre las mismas (por ejemplo, no se plasman en el contrato), el viajero puede reclamar lo que le sea más favorable, o la información modificada o lo que prevea el contrato; por el contrario, si el viajero suscribe un contrato con cláusulas modificadas respecto a la información inicial, y tales

²⁶ Según la Comunicación de la Comisión “*Adaptar la normativa europea sobre viajes combinados a la era digital*”, las normas actuales han obligado a las empresas a reeditar innecesariamente su material publicitario, incurriendo así en costes indebidos de alrededor de 390 millones EUR al año.

²⁷ Considerando 26 DVCSVV.

modificaciones no habían sido informadas previamente al viajero, tales modificaciones no son oponibles al viajero, que igualmente puede reclamar el cumplimiento del contrato conforme a la expectativa que tenía en relación con la información que se le había facilitado. (Arts. 1.258 Cc, 61 y 65 TRLGDCU).

-Por último, el art. 6 DVCSVV, para el caso de que el organizador, y en su caso el minorista, no cumplan con los requisitos de información sobre comisiones, recargos u otros costes adicionales contemplados en el artículo 5.1.c), antes de la celebración del contrato de viaje combinado, prevé que el viajero no tendrá que soportar dichas cantidades. Se trata de una sanción civil por omisión de información precontractual que beneficia al viajero que no espera soportar tales costes al no haber sido informado de ello, y que incentiva el cumplimiento de tal información por el empresario, ya que si no informa debidamente, no puede reclamar el pago de tales cantidades al viajero²⁸.

5 CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

El artículo 7 DVCSVV regula el “*Contenido del contrato de viaje combinado y documentos que se han de entregar antes del inicio del viaje combinado*”²⁹, debiendo

²⁸ Esta previsión sigue la línea marcada por el art. 6.6 de la Directiva 2011/83/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores (DOUE L 22.11.2011).

²⁹ En el contrato debe hacerse constar, conforme al art. 7.2 DVCSVV: “...*el contenido íntegro de lo acordado, incluida toda la información mencionada en el artículo 5, apartado 1, párrafo primero, letras a) a h), y la información siguiente:*

a) las necesidades especiales del viajero aceptadas por el organizador;

b) indicación de que el organizador:

i) es responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato de conformidad con el artículo 13, y

ii) está obligado a prestar asistencia si el viajero se halla en dificultades de conformidad con el artículo 16;

c) el nombre de la entidad garante en caso de insolvencia y sus datos de contacto, incluida su dirección geográfica, y, si ha lugar, el nombre de la autoridad competente designada a tal fin por el Estado miembro de que se trate y sus datos de contacto;

d) el nombre, dirección, número de teléfono, dirección de correo electrónico y, si ha lugar, número de fax del representante local del organizador, de un punto de contacto o de otro servicio que permita al viajero ponerse rápidamente en contacto con el organizador y comunicarse con él eficazmente, pedir asistencia en caso de tener dificultades o presentar una reclamación por cualquier falta de conformidad advertida durante la ejecución del viaje combinado;

garantizar los Estados miembros que los contratos de viaje combinado estén redactados en un lenguaje claro y comprensible y, si están por escrito, que sean legibles. Respecto al carácter “legible” de la información escrita, en nuestro derecho interno puede interpretarse tomando como referencia el art. 80 del TRLGDCU³⁰, aplicable a las cláusulas no negociadas individualmente de los contratos con consumidores y usuarios, requiriendo que las mismas sean accesibles y legibles, disponiendo que: *“En ningún caso se entenderá cumplido este requisito si el tamaño de la letra del contrato fuese inferior al milímetro y medio o el insuficiente contraste con el fondo hiciese dificultosa la lectura”*.

El art. 7.5 DVCSVV señala que con suficiente antelación al inicio del viaje combinado, el organizador proporcionará al viajero los recibos, vales y billetes necesarios, la información relativa a la hora de salida programada y, si ha lugar, la hora límite de facturación y la hora programada de las escalas, las conexiones de transporte y de la llegada.

El art. 8 DVCSVV, aplicable tanto a la información precontractual, como a la que ha de suministrarse en el contrato, contiene una importante norma ya que dispone que: *“La carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los requisitos de información establecidos en el presente capítulo recaerá en el empresario”*.

e) indicación de que el viajero debe comunicar toda falta de conformidad advertida durante la ejecución del viaje combinado de conformidad con el artículo 13, apartado 2;

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

g) información sobre los procedimientos internos de tramitación de reclamaciones disponibles y sobre los mecanismos de resolución alternativa de litigios de conformidad con la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y, si ha lugar, sobre la entidad de resolución de litigios que se apliquen al empresario y sobre la plataforma de resolución de litigios en línea a que se refiere el Reglamento (UE) no 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo;

h) información sobre el derecho del viajero a ceder el contrato a otro viajero con arreglo al artículo 9.

³⁰ Letra b) del número 1 del artículo 80 redactada por el apartado veinticinco del artículo único de la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias

6 MODIFICACIONES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO ANTES DEL INICIO DEL VIAJE

A pesar del carácter vinculante de la información precontractual, y de haber suscrito un contrato de viaje combinado, la DVCSVV permite realizar una serie de modificaciones antes de iniciarse el viaje.

6.1 CESIÓN DEL CONTRATO POR EL VIAJERO.

Según el art. 9 DVCSVV, el contratante puede ceder el viaje con preaviso razonable dado al organizador en un soporte duradero antes del inicio del viaje combinado, siempre que la persona a la que se ceda reúna todas las condiciones aplicables a ese contrato. Se considerará razonable en todo caso un preaviso de al menos siete días con respecto al inicio del viaje combinado³¹. El cedente y el cesionario son responsables solidarios del pago del precio, así como de cualquier comisión, recargo u otros costes adicionales derivados de la cesión. El organizador debe informar y probar los costes efectivos de la cesión, que deberán ser razonables y no superar los efectivamente soportados por él mismo como consecuencia de la cesión del contrato.

El art. 9 DVCSVV mejora la redacción de la Directiva derogada, que en el art. 3. 3 se refería a la cesión cuando el consumidor tuviera algún impedimento para participar en el viaje combinado, circunstancia ésta, cuya acreditación no se exige ahora.

6.2 MODIFICACIÓN DEL PRECIO TRAS EL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO.

El art.10 DVCSVV únicamente permite el incremento del precio del viaje si existe reserva expresa en el contrato de esa posibilidad y si la modificación fuese consecuencia directa de cambios en el precio del transporte de pasajeros derivado del coste del combustible o de otras fuentes de energía; el nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato, exigidos por terceros que no están directamente involucrados en la ejecución del viaje combinado, incluidas las tasas turísticas, de aterrizaje y de embarque

³¹ El art. 155.2. TRLGDCU, dispone que la cesión deberá ser comunicada por escrito al detallista o al organizador con una antelación mínima de 15 días a la fecha de inicio, salvo que se pacte un plazo menor en el contrato.

o desembarque en puertos y aeropuertos, o de los tipos de cambio aplicables al viaje combinado.

Para que proceda el aumento del precio, es preciso que se haya indicado en el contrato que el viajero tiene derecho a una reducción del precio por las causas anteriores. Asimismo, el organizador debe haberlo notificado al viajero de modo claro y comprensible, justificarlo y haberle proporcionado un cálculo en un soporte duradero, a más tardar veinte días antes del inicio del viaje combinado.

Como novedad, y en beneficio del viajero, se contempla que si el aumento de precio excede del 8% del precio total del viaje combinado se considerará alteración significativa de cláusula del contrato de viaje combinado.

6.3 MODIFICACIÓN DEL VIAJE CON CAMBIOS “INSIGNIFICANTES”.

El art. 11.1.DVCSVV comienza sentando un principio general, acorde con el carácter vinculante de la información previa, que además queda reproducida en el contrato, y con el principio de autonomía de la voluntad (arts. 1255, 1258 Cc): *“Los Estados miembros garantizarán que, antes del inicio del viaje combinado, el organizador no pueda modificar unilateralmente las cláusulas del contrato de viaje combinado, con excepción del precio de conformidad con el artículo 10...”*. No obstante, y a continuación, permite que el organizador introduzca modificaciones cuando se cumplan tres requisitos: *“a) el organizador se ha reservado este derecho en el contrato; b) el cambio es insignificante, y c) el organizador informa al viajero de forma clara, comprensible y destacada en un soporte duradero”*.

La utilización de términos relativos como el carácter “insignificante” de la modificación, nos parece criticable. Consideramos inaceptable que el organizador unilateralmente modifique aspectos ya contratados, de forma totalmente legítima, recayendo sobre el viajero la carga de probar que el cambio no es insignificante para él. Entendemos que debería exigirse que el cambio se justifique y que no rompa el equilibrio de las prestaciones, ya que, en caso contrario, el viajero debería tener derecho, al menos, a una reducción del precio. Por otra parte, debería haberse determinado un plazo más allá del cual no pudieran realizarse tales cambios, como los veinte días de antelación que se exigen para la modificación del precio.

6.4 MODIFICACIÓN DEL VIAJE CON CAMBIOS SUSTANCIALES

Conforme al art.11. 2. DVCSVV, si antes del inicio del viaje combinado, el organizador se ve obligado a “modificar sustancialmente alguna de las principales características de los servicios de viaje a que se refiere el artículo 5, apartado 1, párrafo primero, letra a), no puede cumplir con las necesidades especiales del viajero aceptadas por el organizador, o propone aumentar el precio del viaje combinado en más del 8 %”, el viajero podrá, en un plazo razonable especificado por el organizador aceptar el cambio propuesto o poner fin al contrato sin pagar penalización. El viajero que ponga fin al contrato de viaje combinado podrá aceptar un viaje combinado sustitutivo que le ofrezca el organizador, de ser posible de calidad equivalente o superior.

De nuevo nos encontramos con conceptos jurídicos indeterminados “se vea obligado”, “modificar sustancialmente”, y con la necesidad de concretar, caso a caso, tales circunstancias. Con carácter interpretativo, el Considerando 33 DVCSVV, señala que: “La modificación de las horas de salida o llegada indicadas en el contrato de viaje combinado debe considerarse significativa, por ejemplo, si impone al viajero una incomodidad considerable o gastos adicionales, por ejemplo la reorganización del transporte o el alojamiento”.

En estos casos, el organizador comunicará sin demora al viajero de forma clara, comprensible y destacada y en un soporte duradero las modificaciones propuestas y, cuando proceda, su repercusión en el precio del viaje combinado; un plazo razonable, en el que el viajero deberá informar al organizador de su decisión; las consecuencias de que el viajero no responda dentro del plazo indicado³², y, en su caso, el viaje combinado sustitutivo ofrecido y su precio.

³² El actual art. 158.2 TRLGDCU, dispone que: “*El consumidor y usuario deberá comunicar la decisión que adopte al detallista o, en su caso, al organizador dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación a que se refiere este artículo. En el supuesto de que el consumidor y usuario no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.*”

En el supuesto de que el consumidor y usuario no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.” Por tanto, ese apartado es conforme con la nueva DVCSVV, y podría mantenerse.

El art. 11. 4. aclara que: “cuando las modificaciones del contrato de viaje combinado 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”.

Para los supuestos en que el viajero decida poner fin al contrato, y no haya aceptado un viaje combinado sustitutivo, el art. 11.5. DVCSVV, impone al organizador la obligación de reembolsar sin demora indebida todos los pagos realizados por el viajero o en su nombre y, en cualquier caso, en un plazo no superior a catorce días³³ a partir de la terminación del contrato. Además el viajero tiene derecho a indemnización de daños y perjuicios, que puedan derivarse de la no realización del viaje.

7 TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO Y DERECHO DE DESISTIMIENTO ANTES DEL INICIO DEL VIAJE

7.1 DESISTIMIENTO DEL VIAJE POR EL VIAJERO

El art. 12.1. DVCSVV, mantiene el reconocimiento del amplio derecho de desistimiento del consumidor en los viajes combinados, que más bien le dota de un derecho de resolución del contrato (CAMARGO, 2014).

Los Estados miembros garantizarán que el viajero pueda poner fin al contrato de viaje combinado en cualquier momento antes de su inicio, pudiéndosele exigir que pague al organizador una “*penalización por terminación que sea adecuada y justificable*”. El contrato de viaje combinado podrá especificar una penalización tipo por terminación que sea razonable, basada en la antelación de la terminación del contrato con respecto al inicio del viaje combinado y en el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje³⁴. En ausencia de una penalización tipo, el importe de

³³ En nuestro derecho interno, actualmente se trata de 14 días “*naturales*”. Art. 159 TRLGDCU, con remisión al art. 76 TRLGDCU.

³⁴ Actualmente, el art. 160 TRLGDCU señala que: *a) Abonará los gastos de gestión, los de anulación, si los hubiere, y una penalización consistente en el 5 por ciento del importe total del viaje, si la cancelación se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 15 por ciento entre los días tres y diez, y el 25 por ciento dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida.*

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 viaje.

Conforme al art. 12.2 DVCSVV, el viajero no tendrá que pagar penalización de concurrir circunstancias inevitables y extraordinarias “*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 destino³⁵. Parece que la referencia a “*las inmediaciones*” se hace a las del “*lugar de destino*”, por lo que nos planteamos por qué no se extiende el derecho a desistir por el viajero, sin tener que pagar penalización, a los supuestos en que tales circunstancias inevitables o extraordinarias, tengan lugar en el lugar de salida.

En caso de desistimiento, el viajero tendrá derecho al reembolso de cualesquiera pagos realizado en un plazo no superior a catorce días desde la terminación del contrato de viaje combinado, pero no a una indemnización adicional.

El apartado 5 del art. 12 DVCSVV, señala que: “En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento, los Estados miembros podrán disponer en su Derecho interno que el viajero disponga de un plazo de catorce días para ejercer su derecho de desistimiento del contrato de viaje combinado, sin necesidad de justificación”.

Se plantea el alcance del derecho de desistimiento en este caso, ya que si el desistimiento en los viajes combinados implica el reconocimiento de tal derecho hasta antes del inicio del viaje, este inciso debería suponer el reconocimiento de un derecho más amplio; por

De no presentarse a la salida, el consumidor y usuario está obligado al pago del importe total del viaje, abonando, en su caso, las cantidades pendientes salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

b) En el caso de que el viaje combinado estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques o tarifas especiales, los gastos de cancelación se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes. Entendemos que habrá que revisar su adaptación a la DVCSVV, previa interpretación y concreción de cómo deducir el ahorro de costes y los ingresos por uso alternativo de servicios.

³⁵ El art.160 TRLGDCU, se refiere a supuestos de “*fuerza mayor*”, de forma más amplia que la DVCSVV, que la sitúa en el lugar de destino. Aclara el Considerando 31 que: “*Tales circunstancias pueden ser, por ejemplo, una guerra u otros problemas graves de seguridad como el terrorismo, riesgos importantes para la salud humana como el brote de una enfermedad grave en el lugar de destino, o catástrofes naturales como inundaciones o terremotos, o condiciones meteorológicas que hagan imposible desplazarse con seguridad al lugar de destino según lo convenido en el contrato de viaje combinado*”.

lo que entendemos que lo que ha querido decir la DVCSVV con este apartado 5, es que en el caso de contratos fuera de establecimiento, el viajero, si el derecho interno se lo reconoce, puede poner fin al contrato de viaje combinado en catorce días, sin pagar penalización, ya que en este plazo no necesita justificar por qué desiste³⁶. Por otra parte, no se entiende por qué la DVCSVV posibilita este desistimiento en catorce días sólo para los contratos “*celebrados fuera del establecimiento*” y no se refiere a los contratos a distancia que son muchísimo más habituales, ya que en el ámbito de los viajes es totalmente inusual contratar fuera del establecimiento. La Directiva 2011/83/UE distingue claramente unos de otros, en los arts. 2.7 y 2.8, se refiere respectivamente a los contratos celebrados a distancia, y los contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil. No se sabe bien si se trata de un error de la DVCSVV, que ha querido referirse a todo contrato celebrado sin presencia física de las partes, o si realmente ha querido referirse a los contratos fuera de establecimiento, en su sentido más preciso, lo que entendemos no tiene lógica, ni aplicación práctica.

7.2 CANCELACIÓN DEL VIAJE POR EL ORGANIZADOR.

Conforme al artículo 12.3. DVCSVV: “El organizador podrá poner fin al contrato de viaje combinado y reembolsar al viajero la totalidad de los pagos que este haya realizado por el viaje combinado, pero no será responsable de ninguna indemnización adicional³⁷, si:

³⁶ Hay que tener en cuenta que la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011 (DOL 304/64, 22.11.2011), cuyo art. 3.3. ha sido modificado por la DVCSVV, excluye de su ámbito de aplicación en dicho artículo, los contratos: “*g) sobre viajes combinados tal y como se definen en el artículo 3, punto 2, de la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo. El artículo 6, apartado 7, el artículo 8, apartados 2 y 6, y los artículos 19, 21 y 22 de la presente Directiva se aplicarán, mutatis mutandis, a los viajes combinados...*”. Tales artículos no se refieren al derecho de desistimiento, por lo que entendemos que no hay obligación de aplicar el derecho de desistimiento en los mismos términos de tal Directiva 2011/83/UE, pudiendo la normativa interna de cada Estado regular tal derecho.

³⁷ Art. 159.3. TRLGDCU: “*En los anteriores supuestos, el organizador y el detallista serán responsables del pago al consumidor y usuario de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato, que en ningún supuesto podrá ser inferior al 5 por ciento del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; el 10 por ciento si se produce entre los quince y tres días anteriores, y el 25 por ciento en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las 48 horas anteriores*”.

a) el número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo especificado en el contrato y el organizador notifica al viajero la terminación del contrato dentro del plazo fijado en el contrato, pero a más tardar:

i) veinte días antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de más de seis días de duración,

ii) siete días antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de entre dos y seis días de duración,

iii) 48 horas antes del inicio del viaje combinado en el caso de viajes de menos de dos días de duración, o

b) el organizador se ve en la imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y notifica su terminación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado”³⁸.

Según el art. 12.4: “El organizador proporcionará cualesquiera reembolso completo de cualesquiera pagos realizados por el viaje combinado sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo no superior a catorce días después de la terminación del contrato de viaje combinado”.

A diferencia el art. 159 TRLGDCU, no se contempla ningún parámetro para la indemnización que pueda corresponder al viajero, además el art. 12.4 sólo se refiere al plazo de catorce días en relación con el reembolso de pago hecho por el viaje, pero no de la posible indemnización.

³⁸ No se da la opción de 3.6 de la antigua Directiva de que en caso de cancelación del viaje, el viajero aplique el precio, bien a otro viaje combinado de calidad equivalente o superior en caso de que el organizador y/o el detallista puedan proponérselo, o si el viaje ofrecido en sustitución fuera de inferior categoría, el organizador reembolse la diferencia de precio; pero entendemos que esto es posible.

8 RESPONSABILIDAD POR LA EJECUCIÓN DEL VIAJE COMBINADO

Conforme al Considerando 22 de la DVCSVV, 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. Por ello, el art. 13.1. DVCSVV, obliga a los Estados miembros a garantizar que el responsable de la ejecución de los servicios de viaje incluidos en el contrato de viaje combinado sea el organizador, con independencia de que estos servicios vayan a ser ejecutados por el organizador o por otros prestadores de servicios de viaje, y sin perjuicio de su derecho de repetición contra el verdadero responsable. El viajero puede reclamar directamente al organizador, o hacerlo a través del minorista con el que contrató el viaje combinado, que queda obligado a transmitir sin demora el mensaje al organizador. A efectos del cumplimiento de términos o de plazos de prescripción, el acuse de recibo por el minorista se considerará acuse de recibo por el organizador (art.15 DVCSVV). Como novedad la DVCSVV al contemplar el deber de asistencia del organizador, le autoriza a facturar un recargo razonable por la misma si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero (art.16 DVCSVV).

No obstante, la DVCSVV permite que los Estados miembros mantengan o establezcan en su Derecho nacional disposiciones que estipulen que “*también*” el minorista es responsable de la ejecución del viaje combinado. En ese caso, las disposiciones relativas al contrato y entrega de documentación, a las modificaciones del viaje antes de la salida, a la ejecución del viaje y a la protección de la insolvencia, que sean aplicables al organizador, se aplicarán también al minorista.

La Directiva derogada, en su art. 5, dejaba libertad a los Estados miembros, para que adoptasen las medidas necesarias para que la responsabilidad “*respecto al consumidor*” por la buena ejecución de las obligaciones derivadas del contrato recayese en el organizador y/o en el detallista que fueran parte de dicho contrato. Ante esta libertad concedida por la Directiva, y la confusa transposición inicial de la normativa española, algunos autores (FERRER, 2004; RODRÍGUEZ, 2008) distinguieron varias situaciones, partiendo de si era perfectamente delimitable la esfera de actuación de cada una de las empresas o no, y, en el segundo caso, si debería responder el organizador o/y el detallista,

en cuyo caso cabía optar por responsabilidad mancomunada, responsabilidad solidaria o responsabilidad in solidum³⁹.

La regulación de la responsabilidad de las agencias organizadoras y detallistas se encuentra contemplada en el art. 162 TRLGDCU. Conforme al apartado 1 de este artículo: *“1. Los organizadores y los detallistas de viajes combinados responderán frente al consumidor y usuario, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho de los organizadores y detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios.*

La responsabilidad frente al consumidor será solidaria de cuantos empresarios, sean organizadores o detallistas, concurren conjuntamente en el contrato cualquiera que sea su clase y las relaciones que existan entre ellos, sin perjuicio del derecho de repetición de quien responda ante el consumidor y usuario frente a quien sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado”. Se permite, por tanto, que el consumidor defraudado pueda dirigirse frente al organizador o frente al minorista, tratamiento que puede mantenerse con la DVCSVV.

Sin perjuicio de lo anterior, el art. 20 DVCSVV señala que cuando el organizador esté establecido fuera del Espacio Económico Europeo, el minorista establecido en un Estado miembro estará sujeto a las obligaciones impuestas a los organizadores en los capítulos IV (responsabilidad por la ejecución del viaje) y V (protección frente a la insolvencia),

³⁹ Bajo esta regulación, hubo sentencias que no admitieron la solidaridad, como la SAP Barcelona, de 14 de marzo de 2000 (AC 2000\1483) o la SAP Valladolid, de 10 de febrero de 2006 (AC 2006\2010). Sin embargo, muchas sentencias fueron partidarias de la responsabilidad solidaria del organizador y del detallista, con base fundamentalmente en el principio pro consummatore (SAP Asturias, de 24 de diciembre de 2001 (AC 2001\2560); SAP Granada, de 26 de abril de 2000 (AC 2000\2341); SAP Alicante, de 4 de mayo de 1999 (AC 1999\5097); SAP Vizcaya, de 22 de enero de 2000 (AC 2000\125).; SAP Lleida, de 12 de marzo de 1998 (AC 1998\356). El TS, en sentencia de 20 de enero de 2009 (RJ 2010\158), resolvió condenando de forma solidaria a la minorista y a la organizadora del viaje/mayorista, en relación con un accidente de autocar que tuvo lugar en Turquía, cuando los consumidores desarrollaban el viaje combinado contratado.

salvo que el minorista pruebe que el organizador cumple con lo dispuesto en dichos capítulos.

Por otra parte, el art. 21 DVCSCC, atribuye al empresario, la responsabilidad por los “errores debidos a defectos técnicos en el sistema de reservas que le sean atribuibles y, cuando el empresario haya aceptado organizar la reserva de un viaje combinado o de servicios de viaje que formen parte de unos servicios de viaje vinculados, de los errores cometidos durante el proceso de reserva.

Un empresario no será responsable de los errores de reserva atribuibles al viajero o causados por circunstancias inevitables y extraordinarias”.

La DVCSVV, requiere del viajero un papel activo en la gestión de las faltas de conformidad, así el art. 13.2. DVCSVV, señala que el viajero informará al organizador sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso, de cualquier falta de conformidad que observe durante la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato de viaje combinado. Según el considerando 34 DVCSVV: *“El incumplimiento de esta obligación puede ser tenido en cuenta al determinar la reducción del precio o la indemnización por daños y perjuicios adecuada en aquellos casos en que dicha notificación hubiera evitado o reducido los daños y perjuicios”*. El artículo 7.2.a) obliga a hacer constar este deber del viajero en el contrato.

La DVCSVV regula de forma compleja y poco sistemática distintos supuestos de falta de conformidad en el viaje:

-Si *“cualquiera de los servicios del viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato de viaje combinado”*, el organizador deberá subsanar la falta de conformidad, y si no lo hace en un plazo razonable establecido por el viajero, el propio viajero podrá hacerlo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios. No será necesario que el viajero especifique un plazo si el organizador se niega a subsanar la falta de conformidad o si se precisa una solución inmediata (art.13.3). Así sucedería, por ejemplo, en el supuesto de que, debido al retraso de un autobús facilitado por el organizador, el viajero tenga que tomar un taxi para llegar a su vuelo a tiempo (Considerando 34). Si para el organizador la subsanación de la falta de conformidad es *“imposible”* o caso de que le *“suponga un*

coste desproporcionado”, habrá de proceder a la reducción del precio del viaje o/y a la indemnización de daños y perjuicios (art. 13.3 y 14 DVCSVV).

-Cuando “una proporción significativa de los servicios de viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato de viaje combinado”, el organizador ofrecerá, sin coste adicional alguno para el viajero, fórmulas alternativas adecuadas, de ser posible de calidad equivalente o superior a las especificadas en el contrato, para la continuación del viaje combinado, también cuando el regreso del viajero al lugar de salida no se efectúe según lo acordado. Cuando las fórmulas alternativas propuestas representen un viaje combinado de menor calidad que la especificada en el contrato de viaje combinado, el organizador aplicará al viajero una reducción adecuada del precio.

El viajero solo podrá rechazar las fórmulas alternativas propuestas si no son comparables a lo acordado en el contrato de viaje combinado o si la reducción de precio concedida es inadecuada⁴⁰ (art.13.5 DVCSVV). En el caso de que las rechace, o si no es posible encontrar fórmulas alternativas, tendrá derecho a reducción del precio y/o a indemnización de daños y perjuicios, “*sin poner fin al contrato de viaje combinado*”. Si bien, si el viaje incluye transporte de pasajeros podrá repatriarse al viajero sin dilaciones y sin coste para éste (art.13.6 DVCSVV).

- Cuando una falta de conformidad “afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador no la haya subsanado en un plazo razonable establecido por el viajero”, este podrá poner fin al contrato de viaje combinado sin pagar ninguna penalización por terminación y solicitar, en su caso, una reducción del precio y/o una indemnización por daños y perjuicios. Si el viaje incluye transporte de pasajeros podrá repatriarse al viajero sin dilaciones y sin coste para éste (art.13.6 DVCSVV).

- Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo convenido en el contrato de viaje combinado, por circunstancias inevitables y extraordinarias, el organizador asumirá el coste del alojamiento que sea necesario, a ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches por viajero, e incluso superior, si la legislación de la

⁴⁰ El art.161.2 se refiere al rechazo de las fórmulas alternativas “*por motivos razonables*”.

Unión aplicable a los correspondientes medios de transporte para el regreso del viajero establece períodos más largos, o se trata de personas con movilidad reducida y sus acompañantes, mujeres embarazadas o menores no acompañados, o personas con necesidad de asistencia médica específica.(13.7 y 8 DVCSVV).

9 DERECHO A REDUCCIÓN DEL PRECIO Y/O INDEMNIZACIÓN.

Conforme al art. 14 DVCSVV, debe reconocerse al viajero derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier período durante el cual haya habido falta de conformidad, a menos que el organizador demuestre que la falta de conformidad es imputable al viajero. Asimismo, el viajero tendrá derecho a recibir una indemnización adecuada del organizador por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de cualquier falta de conformidad, y que se abonará sin demora indebida. Señala el Considerando 34 que la indemnización debe cubrir también los perjuicios morales, en particular la indemnización por la pérdida de disfrute del viaje o vacación⁴¹.

El viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si el organizador demuestra que la falta de conformidad: a) es imputable al viajero; b) es imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios de viaje incluidos en el contrato de viaje combinado y es imprevisible o inevitable, o c) se debe a circunstancias inevitables y extraordinarias. El apartado 6 del artículo 14 señala un plazo de prescripción para reclamar lo anterior de, al menos, dos años.

10 PROTECCIÓN FRENTE A LA INSOLVENCIA

Uno de los temas más polémicos en este ámbito de los viajes combinados, es la protección frente a la insolvencia. La DVCSVV, en su art. 17, exige a los Estados miembros que garanticen que los “organizadores”⁴² situados en su territorio, los que no estén

⁴¹ La STJUE, asunto C-168/00, Simone Leitner (TJCE 2002, 99), aclaró en relación con la anterior Directiva que, en caso de falta de conformidad, procede indemnizar también los daños morales, en particular, en caso de vacaciones malogradas.

⁴² El art. 20 DVCSVV, prevé que cuando el organizador esté establecido fuera del Espacio Económico Europeo, el minorista establecido en un Estado miembro estará sujeto a las obligaciones impuestas a los organizadores en los

establecidos en un Estado miembro y vendan u ofrezcan viajes combinados en un Estado miembro, o los que por el medio que sea dirijan actividades de ese tipo a un Estado miembro, constituyan una garantía frente a la insolvencia, que permita reembolsar todos los pagos realizados por los viajeros o en su nombre, en la medida en que los servicios correspondientes no se hayan ejecutado, y la causa de la no ejecución hubiera sido la insolvencia del organizador⁴³. Si el transporte de pasajeros está incluido en el contrato de viaje combinado, los organizadores constituirán asimismo una garantía para la repatriación y financiación del alojamiento previo⁴⁴, lo que supone, sin duda, una gran carga para el organizador que no sea transportista.

11 SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS

El Capítulo VI DVCSVV, se refiere a los “servicios de viaje vinculados”, exigiendo en su art.19 a los empresarios que faciliten tales servicios, una garantía para el reembolso de todos los pagos que reciban de los viajeros, en la medida en que un servicio de viaje que forme parte de unos servicios de viaje vinculados no se ejecute como consecuencia de la insolvencia del empresario. Si dichos empresarios son la parte responsable del transporte de pasajeros, la garantía cubrirá también la repatriación de los viajeros.

Además, en su apartado 2, el art.19 obliga a que antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato que dé lugar a la elaboración de unos servicios de viaje vinculados, el empresario que facilita tales servicios indique de forma clara, comprensible y

capítulos IV y V (insolvencia), salvo que el minorista pruebe que el organizador cumple con lo dispuesto en dichos capítulos.

⁴³ Según STJUE, de 16 de febrero de 2012, Asunto C-134/11, Rhein Reisen GmbH, la protección que la Directiva confiere a los viajeros en caso de insolvencia del organizador de un viaje combinado se aplica incluso si dicha insolvencia se debe al comportamiento fraudulento de éste.

⁴⁴ Conforme al Considerando 40 DVCSVV, la garantía debe cubrir: “...un porcentaje lo suficientemente elevado del volumen de negocios del organizador en concepto de viajes combinados, y pueda depender de factores tales como el tipo de viajes combinados que venda, incluido el modo de transporte, el destino y cualesquiera restricciones jurídicas, así como los compromisos del organizador en cuanto a la cuantía de los pagos anticipados que pueda aceptar y el calendario de los mismos antes del inicio del viaje combinado. Si bien la cobertura necesaria puede calcularse a partir de los datos comerciales más recientes, por ejemplo el volumen de negocios realizado en el ejercicio anterior, el organizador debe adaptar la protección frente a la insolvencia en caso de que aumenten los riesgos, por ejemplo debido a un incremento importante de la venta de viajes combinados. No obstante, no procede que la protección efectiva frente a la insolvencia deba tener en cuenta riesgos extremadamente remotos, por ejemplo la insolvencia simultánea de varios de los organizadores más importantes, porque ello afectaría desproporcionadamente al coste de la protección, obstaculizando así su efectividad. En tales casos, la garantía de los reembolsos puede ser limitada”.

destacada, que el viajero no podrá acogerse a ninguno de los derechos que se aplican exclusivamente a los viajes combinados en virtud de la presente Directiva y que cada prestador de servicios será el único responsable de la correcta prestación contractual de su servicio, y que el viajero gozará de la protección frente a la insolvencia. Si el empresario que facilita servicios de viaje vinculados no ha cumplido con los requisitos establecidos anteriormente, se aplicarán los derechos y obligaciones establecidos en los artículos 9⁴⁵ y 12 y en el capítulo IV DVCSVV.

BIBLIOGRAFÍA

- CAMACHO PEREIRA, C. (2011) “El alcance vinculante del programa-oferta en los viajes combinados, y la responsabilidad del organizador o detallista ante su incumplimiento”. JIMÉNEZ CABALLERO J.L, DE FUENTES RUIZ, P. (Coord.) IV Jornadas de Investigación en Turismo, Universidad de Sevilla. Págs. 475-498.
- CAMARGO GÓMEZ, J.D. (2015). “Contratación electrónica de paquetes dinámicos de turismo en el ordenamiento jurídico español”. AIS: Ars Iuris Salmanticensis, Salamanca, v. 2, n. 2. Págs. 95-125.
- CAVANILLAS MÚGICA, S. (2001). “Contratación on line de viajes combinados”, en. Turismo y Comercio Electrónico: la promoción y contratación “on line” de servicios turísticos. Comares, Granada, Págs. 153 a 164.
- DE LA HAZA DÍAZ, P (1998). “La oferta publicitaria de los viajes combinados”, Estudios sobre Consumo, nº 54. Págs. 11-20.
- GÓMEZ CALLE, E. (1998). El contrato de viaje combinado. Civitas, Madrid.
- LASARTE ÁLVAREZ, C. (1997). “Protección al consumidor y carácter vinculante del folleto informativo en los “viajes combinados”. En torno a la Ley 21/1995, de 6 de julio, y la jurisprudencia precedente”, Revista Crítica de Derecho Inmobiliario, nº. 643, 1997. Págs. 2197-2216.
- PANIZZA FULLANA, A. (2014). Nuevas tecnologías aplicadas al turismo y sus consecuencias jurídicas, en Paquetes dinámicos: problemas y soluciones jurídicas desde una perspectiva internacional, PANIZA FULLANA (dir.), Dykinson, 2014, Págs. 13 a 29.
- SERRANO ESCRIBANO, S (2004). La Venta on Line de Viajes Combinados: Alcance de la Ley 34/2002, de 11 de Julio de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico. V Congreso “Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. TuriTec. Págs. 377-379.

⁴⁵ La referencia al art.9, cesión del viaje, no parece tener mucho sentido.