

## ALGUNOS CASOS DE DESISTIMIENTO EN EL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO<sup>1</sup>

Pascual Martínez Espín

Profesor Titular de Derecho Civil

Centro de Estudios de Consumo

Universidad de Castilla-La Mancha

**Resumen:** Este artículo tiene por objeto analizar el derecho de desistimiento que ejerce un consumidor que celebró un contrato de viaje combinado con una agencia de viajes, a partir de varios supuestos concretos.

**Palabras clave:** consumidor, viaje combinado, desistimiento del contrato.

**Title:** The right of withdrawal from the contract package travel

**Abstract:** This article aims to examine the right of withdrawal, which has a consumer who entered into a contract package with a travel agency, based on several specific assumptions.

**Keywords:** consumer, package travel, withdrawal from the contract.

**Sumario:** **1. Primer supuesto: Penalización por desistimiento; 1.1. Planteamiento; 1.2. Respuesta;** 1.2.1 *Contrato de viaje combinado;* 1.2.2. *Contrato de servicios sueltos;* 1.2.3. *Contrato de transporte aéreo;* **2. Segundo**

---

<sup>1</sup> Trabajo realizado con la ayuda del proyecto "Grupo de investigación y centro de investigación CESCO: mantenimiento de una estructura de investigación dedicada al Derecho de consumo" concedido por el Ministerio de Economía y Competitividad (DER 2011-28562).

**supuesto: Desistimiento y fuerza mayor; 2.1. Cuestión; 2.2. Normativa aplicable; 2.3. Respuesta; 2.3.1. Derecho de desistimiento; 2.3.2. El concepto de fuerza mayor; 2.3.3. El parentesco; 2.3.4 Conclusión; 3. Tercer supuesto: Devolución de cantidades en caso de desistimiento; 3.1. Planteamiento; 3.2. Respuesta.**

## **1. Primer supuesto: Penalización por desistimiento**

### **1.1. Planteamiento**

Un consumidor reclama la devolución del importe de un billete de avión, basándose en la renuncia que hizo tres días antes en la agencia a la cual le había contratado el viaje combinado.

La agencia de viajes, aplicando la ley de viajes combinados, le cobra gastos de gestión y le penaliza con el porcentaje correspondiente al resto de servicios: hotel, etc. Sin embargo, le cobra el importe íntegro del billete del avión, basándose en el cobro íntegro que a la agencia le realiza la compañía aérea.

### **1.2. Respuesta**

La cuestión jurídica planteada se reduce a determinar la calificación del contrato celebrado entre las partes. Los tipos de contratos que se concierten entre las Agencias de Viajes y los consumidores pueden ser:

- a) De servicios sueltos, cuando se faciliten a comisión los elementos aislados de un viaje o estancia.
- b) De viajes combinados.

Las incidencias que puedan surgir con motivo del desistimiento por parte del cliente en sus relaciones con la Agencia y las distintas interpretaciones que puedan merecer los conceptos de gastos de gestión, los de anulación y en su caso indemnización, no pueden por sí solos generar un supuesto de responsabilidad administrativa, sino que se puede estar ante un criterio jurídico susceptible de defensa, sin que por ello sea oportuno considerar esa actitud como merecedora de sanción (STS 1 junio 1983, RJ 1983, 3261).

#### *1.2.1. Contrato de viaje combinados*

El consumidor de la consulta ha celebrado con la Agencia de Viajes un contrato de viaje combinado, al que era de aplicación la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados, derogada por el actual Texto Refundido de la Ley de Consumidores (RDL 1/2007).

### **Concepto de viaje combinado.**

En efecto, parecen concurrir todos los requisitos que el artículo 2.1 de la Ley dispone para la existencia de un viaje combinado: combinación previa de, al menos, dos de los siguientes elementos, vendida a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las veinticuatro horas o incluya una noche de estancia: transporte, alojamiento y otros servicios turísticos no accesorios de los anteriores y que constituyan una parte significativa del viaje.

Nos interesa especialmente el requisito relativo al precio del viaje combinado, el cual debe tener carácter global, es decir, debe estar referido al conjunto del viaje y no aparecer desagregado por cada uno de los servicios incluidos en el viaje. La globalidad del precio no tiene, en todo caso, un carácter esencial para la configuración legal del viaje combinado toda vez que el legislador dispone explícitamente que "la facturación por separado de varios elementos de un mismo viaje combinado no exime al organizador o al detallista del cumplimiento de sus obligaciones". Así pues, lo que exige la Ley es que el precio global del viaje combinado figure en los folletos publicitarios (art. 3.1.f LVC) y en el contrato (art. 4.1.j LVC). Los viajes combinados a precios reducidos también están sujetos a dicha normativa (STJCE 15 junio 1999). Las condiciones generales de los contratos de viaje combinado suelen expresar los conceptos incluidos en el precio del mismo, tanto los servicios, propiamente dichos (transporte, alojamiento, asistencia técnica, etc.), como los impuestos aplicables.

### **Derecho de desistimiento.**

El artículo 9.4 de dicha norma, contempla el derecho de que goza el consumidor para ejercitar el desistimiento del contrato de viaje combinado celebrado con la agencia. Las condiciones en que el consumidor podrá desistir del contrato variarán de acuerdo con el tiempo anterior al mismo en que se manifieste su intención. Lógicamente, cuanto más cerca esté el momento de la salida del viaje mayor será la penalización impuesta, que puede llegar a ser el total del precio pagado y si el viajero no se presenta en el lugar de salida.

La Directiva contempla la posibilidad de rescindir el contrato sin penalización sólo para los casos de modificación de un elemento esencial (art. 4.5). La LVC contempla este mismo supuesto (arts. 8 y 9) pero además reconoce el derecho de desistimiento en todo momento, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata del precio total como del anticipo, pero deberá indemnizar a su contratante en las cuantías que a

continuación se indican, salvo que tal desistimiento tenga lugar por causas de fuerza mayor<sup>2</sup>:

- a) Abonará los gastos de gestión efectuados, debidamente justificados, los de anulación, si los hubiere, y una penalización consistente en: el 5 por 100 del importe total del viaje, si el desistimiento se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha de comienzo del viaje; el 15 por 100 entre los tres y diez (éste parece ser el supuesto de hecho), y el 25 por 100 dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida<sup>3</sup>. De no presentarse a la hora prevista para la salida no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo acuerdo entre las partes en otro sentido. El organizador o detallista presentará al usuario o consumidor un desglose cuantificado de los gastos de gestión y de anulación si los hubiera, siempre que éste lo solicite.
- b) En el caso de que el viaje combinado estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales, etc., los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes. En ausencia de pacto, los gastos de anulación y gestión especiales se determinarán de acuerdo con la realidad de los mismos; es decir, la agencia tendrá que probar cuáles han sido los gastos que el desistimiento del cliente le ha supuesto (STS, sala 3, de 1 de junio de 1983).

Si el desistimiento del cliente se produjera habiendo mediado depósito, la agencia devolverá el importe del mismo, una vez deducidos los gastos y, en su caso, las indemnizaciones y penalizaciones correspondientes. En algunas condiciones generales la Agencia de viajes requerirá al menos un cuarenta por ciento del importe total del viaje (límite legal máximo), no considerándose plaza alguna como comprometida en firme mientras no se efectúe dicho depósito. De ahí que, si tal depósito no se realiza, el consumidor no asume obligación ni derecho alguno, de manera que cualquier gestión realizada debe entenderse como efectuada a su costa. Sin que, por ello, proceda el régimen de indemnizaciones prevista en el punto 4 del artículo 9 de la vigente Ley 21/1995, de 6 de julio (RCL 1995\1978), Reguladora de los Viajes Combinados (SAP de Valencia

---

<sup>2</sup> La SAP de Pontevedra 29 octubre 2001 (AC 2001, 2592) entendió que los consumidores no se habían presentado a la fecha de salida, y, por tanto, no procedía devolución de precio alguna, pues a pesar de que la cancelación de viaje se debió a acontecimientos familiares graves, la declaración de voluntad de los actores fue recibida por la demandada con posterioridad a la hora prevista de salida.

<sup>3</sup> La STS, 10, de 27 de noviembre de 1987 (R.J. 8698) tiene por objeto el desistimiento de un viaje por parte del cliente. El contrato se califica como forfait por tratarse de un encargo a demanda del cliente (art. 49 OM de 1974). El tribunal estima que no debe abonarse el 15% en concepto de penalización, partiendo de la base de que no existió una previa petición de presupuesto por parte del cliente.

de 7 marzo 2000; AC 2000\1072). Siendo que no había concierto alguno, el pago de cantidad alguna no tenía ningún objeto que no fuera ser una cantidad a cuenta de ese futuro acuerdo que no llegó a buen fin.

En el caso de que el consumidor no pueda tomar parte en el viaje por imposibilidad sobrevenida, fuerza mayor o causa justificada (vgr. no obtención de financiación del viaje a cuya gestión se comprometió la agencia), aquél no tendrá obligación de indemnizar, incluso, cuando tal circunstancia concorra momentos antes de la salida. La culpa exclusiva de la víctima que impide la realización del viaje (vgr. tener caducado el DNI y pasaporte) exonera de responsabilidad a la Agencia de Viajes (SAP Navarra 29 julio 1999, AC 1999, 6527).

En el caso que nos ocupa, y entendiendo, como así parece, que el desistimiento se produce tres días antes del inicio del viaje, el consumidor está obligado a pagar el 15 por 100 del precio total del viaje y nunca puede obligársele a abonar el precio total del billete aéreo, pues, como tal viaje combinado, el mismo se contrata a un precio global, con independencia del precio aislado de cada uno de los servicios que componen el viaje combinado y, en este caso, el precio del billete aéreo que forma parte del mismo no tiene por qué coincidir con el precio del billete en cuanto servicio suelto (STS 28 mayo 1980, RJ 1980, 1878). De hecho, el precio alzado o global pactado para el viaje combinado suelo ser diverso a los precios oficiales de los servicios sueltos (SSTS 23 noviembre 1988, RJ 1988, 9121, 15 febrero 1989, RJ 1989, 1265)<sup>4</sup>. De este modo, si la compañía aérea cobró la totalidad del precio del billete a la Agencia de Viajes, ésta deberá soportar ese coste, sin posibilidad de repercutir dicho cargo en el consumidor.

#### 1.2.2. *Contrato de servicios sueltos*

Aunque ya hemos dicho que el caso consultado es un contrato de viaje combinado, realizaremos alguna consideración sobre esta modalidad. En este contrato se facilitan a comisión los elementos aislados de un viaje o estancia.

El derecho de desistimiento lo contemplaba ampliamente el artículo 29 de la OM de 14 de abril de 1988, ya derogada. Según dicho precepto, el consumidor tendrá derecho a la devolución de las cantidades abonadas, tanto si se trata del precio total del precio como del depósito (que no podrá ser superior al 40% del precio total según el art. 24), pero deberá indemnizar en las cuantías siguientes:

---

<sup>4</sup> El ya derogado Reglamento de Régimen Jurídico de Agencias de Viajes, aprobado por Orden Ministerial de 9 agosto 1974 (RCL 1974\1994 y NDL 706), disponía que en los servicios combinados el precio no podrá ser superior a la suma de los importes de los servicios concertados, más un 15% y gastos de gestión, por el contrario, en los servicios "forfait" registrará el tanto alzado aceptado por el cliente.

- a) En el caso de servicios sueltos, abonará los gastos de gestión así como los de anulación debidamente justificados.
- b) (...).
- c) En el caso de que alguno de los servicios sueltos o el paquete turístico estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, tarifas especiales, etc., los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

### 1.2.3. Contrato de transporte aéreo

El contrato de transporte aéreo es objeto de regulación por la Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre navegación aérea (arts. 92 a 101). A nivel internacional hemos de destacar el Convenio de Varsovia de 12 de octubre de 1929, modificado por el Protocolo de La Haya de 28 de septiembre de 1955, y el Protocolo de Guatemala de 8 de marzo de 1971, dedicado al transporte de pasajeros, y los cuatro Protocolos de Montreal de 25 de septiembre de 1975.

El artículo 95 de la LNA contempla el derecho a renunciar a su derecho a efectuar el viaje, obteniendo la devolución del precio del pasaje en la parte que se determine, siempre que aquella renuncia se haga dentro del plazo que reglamentariamente se fije.

La normativa sobre cancelación de plazas y reembolso de billetes en los servicios aéreos regulares nacionales viene dada por el R.D. 2047/1981, de 20 de agosto (RCL 1981\2176). La cancelación de plazas por el consumidor conllevará la imposición de un cargo del 20 por 100 del precio del billete (art. 2):

- a) El cargo se cobrará cuando se solicite el cambio o reembolso del billete (art. 3).
- b) No estarán sujetos a cargo alguno los billetes u otros documentos análogos en situación de pendientes de conformación, condicionados o abiertos ni tampoco los billetes de niño cuyo importe sea el 10 por 100 de el de adulto (art. 5).
- c) No procederá cargo alguno si el cambio o la anulación son motivados por alguna de las siguientes causas (art. 6):
  - 1.<sup>a</sup> Cancelación del vuelo.
  - 2.<sup>a</sup> Pérdida de enlace o conexión con otro vuelo proyectado ocasionada por una Compañía aérea.
  - 3.<sup>a</sup> Omisión de escala programada.

4.<sup>a</sup> Modificación por parte de la Compañía de las tarifas u horarios que afecten al vuelo programado.

5.<sup>a</sup> Causa de fuerza mayor para el viajero.

## 2. Segundo supuesto: Desistimiento y fuerza mayor

### 2.1. Cuestión

Se plantea cuestión con relación a la cuestión planteada por un consumidor que tenía contratado un viaje y que la noche anterior a la partida murió la hija de un hermano, surge la siguiente cuestión: ha pedido la devolución de las cantidades entregadas a la Agencia de Viajes, cantidades previstas en la Ley de Viajes Combinados, al considerar causa de fuerza mayor la muerte de su sobrina.

La Agencia le ha contestado que no se considera fuerza mayor la muerte de un sobrino, surgiendo la duda y siendo necesaria la aclaración de si esta causa se podría considerar como fuerza mayor, al entender el consumidor de manera razonable tener que acompañar a su hermano ante este hecho imprevisible.

### 2.2. Normativa aplicable

- Ley 21/1995, de 6 de julio.
- Código Civil: artículos 915 y ss., y 1005.

### 2.3. Respuesta

#### 2.3.1. Derecho de desistimiento

El artículo 9-4.a) de la Ley 21/1995 ( RCL 1995, 1978) , en su primer inciso, regula el derecho del usuario a obtener el reembolso de las cantidades abonadas en caso de desistir del contrato, aunque con la contrapartida de indemnizar al detallista los gastos de gestión, anulación y una penalización del 5% del precio total del viaje concertado si el desistimiento se produce con más de 10 y menos de 15 días de antelación a la fecha de su comienzo, del 15% si tiene lugar entre los días 3 y 10 y del 25% si se verifica dentro de las 48 horas anteriores a la salida, **salvo que tal desistimiento tenga lugar por causa de fuerza mayor.**

Por tanto, **si la anulación se efectúa 15 días (o más) antes de la fecha de la salida o existe causa de fuerza la Ley no prevé penalización alguna.**

Consideramos que dicha norma es imperativa, en el sentido de que no cabe pactar consecuencias diferentes a las legalmente previstas en caso de desistimiento (vgr. cláusula penal con cantidades superiores) y, en cualquier caso, que resulta sin duda de obligada aplicación al supuesto de autos.

Por tanto, se trata de analizar, si el fallecimiento de un familiar, en concreto, de una sobrina, puede o no considerarse causa de fuerza mayor, en cuyo caso, el consumidor tendría derecho a la devolución íntegra de las cantidades abonadas.

Dado que no se menciona en la consulta se presume que no existe seguro de cancelación.

### 2.3.2. *El concepto de fuerza mayor*

El artículo 1105 del CC señala que nadie responderá de aquellos sucesos que no hubieran podido preverse, o que, previstos, fueran inevitables.

Según la jurisprudencia, la aplicación del artículo 1105 del CC exige que el evento sea, efectivamente y de modo pleno, imprevisible dentro de la normal previsión que las circunstancias exigen en cada caso o inevitable en una posibilidad de orden práctico (SSTS, entre otras, de 31-3, 20-7 y 21-12-1995 [RJ 1995\2795, RJ 1995\5728, análoga a RJ 1996\2415], 8-10-1996 [RJ 1996\7060] y 31-5-1997 [RJ 1997\4146]).

El artículo 217.2 de la Ley de Enjuiciamiento Civil atribuye al actor la carga de probar la certeza de los hechos de los que ordinariamente se desprende, según las normas jurídicas aplicables, el efecto jurídico correspondiente a las pretensiones de la demanda.

La fuerza mayor, esa imprevisibilidad, insuperabilidad de hecho ajeno a que se refieren los párrafos b) y c) del artículo 11.2 de la ley de viajes combinados (RCL 1995, 1978 ), la tiene que acreditar quien la alega (**SAP Barcelona, Secc. 16ª, 20 septiembre 2002 [AC 2003, 870]**).

De igual modo, la agencia de viajes no tiene obligación de indemnizar cuando la cancelación del viaje o el incumplimiento de alguno de los servicios contratados, cuando los mismos sean debidos a motivos de fuerza mayor, considerando como tales las circunstancias anormales, imprevisibles e inevitables, como las catástrofes naturales

(terremotos, incendios, inundaciones...), habiendo declarado igualmente la jurisprudencia que los retrasos o las averías no son supuestos de fuerza mayor al ser un hecho previsible y relativamente frecuente (Sentencia Audiencia Provincial núm. 562/2000 Vizcaya (Sección 4ª), de 16 junio, AC 2000\1560; Sentencia Audiencia Provincial núm. 27/2003 Sevilla (Sección 8ª), de 20 enero (AC 2003\1903); SJPI Santander, Cantabria (Núm. 1), de 17 octubre 2001, AC 2002\108).

Es evidente, pues, que el fallecimiento de un familiar constituye un supuesto de fuerza mayor, pues se dan las notas de imprevisibilidad e inevitabilidad exigidas. La duda radica en determinar si el grado de parentesco es suficiente para justificar dicha causa de fuerza mayor.

### 2.3.3. *El parentesco*

La Ley de viajes combinados no especifica nada al respecto, por lo que debemos acudir para solucionar el problema a la normativa general, primero, sobre el cómputo de grados, y, segundo, a la normativa laboral sobre permisos por circunstancias familiares.

Con relación a lo primero, a tenor del Código Civil, la proximidad del parentesco se determina por el número de generaciones. Cada generación forma un grado (art. 915 CC). La serie de grados forma la línea, que puede ser directa o colateral. Se llama directa la constituida por la serie de grados entre personas que descienden una de otra. Y colateral la constituida por la serie de grados entre personas que no descienden unas de otras, pero que proceden de un tronco común (art. 916 CC). Se distingue la línea recta en descendente y ascendente. La primera une al cabeza de familia con los que descienden de él. La segunda liga a una persona con aquellos de quienes desciende (art. 917 CC). En las líneas se cuentan tantos grados como generaciones o como personas, descontando la del progenitor. En la recta se sube únicamente hasta el tronco. Así, el hijo dista del padre un grado, dos del abuelo y tres del bisabuelo. En la colateral se sube hasta el tronco común y después se baja hasta la persona con quien se hace la computación. Por esto, el hermano dista dos grados del hermano, **tres del tío**, hermano de su padre o madre, cuatro del primo hermano, y así en adelante (art. 918 CC). **El sobrino dista tres grados del tío en línea colateral.** El cómputo de que trata el artículo anterior rige en todas las materias (art. 919 CC).

Con relación a la normativa laboral, la Ley 53/2002, de acompañamiento de los Presupuestos Generales del Estado modifica el párrafo a) del apartado 1 del artículo 30 de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de medidas para la reforma de la función pública, concede permiso por fallecimiento para el primer y segundo grado de

consanguinidad y afinidad. Es decir, se diferencia entre familiares de primer grado (hijos/as, padres, madres, yerno, nuera y suegro/a) de los de segundo grado (nieto/a, hermano/a, abuelo/a y cuñado/a).

El artículo 37.3 b) del Estatuto de los Trabajadores (RDL 1/1995, de 24 de marzo) establece que el trabajador o trabajadora, previo aviso y justificación, podrá ausentarse del trabajo, con derecho a remuneración, dos días por nacimiento de hijo o hija o por el fallecimiento, accidente o enfermedad graves u hospitalización de parientes **hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad**. Cuando con tal motivo el trabajador o trabajadora necesite hacer un desplazamiento al efecto, el plazo será de cuatro días.

#### 2.3.4. *Conclusión*

En los dos supuestos legales analizados se observa que los permisos por fallecimiento son hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, sin que en ningún caso exista derecho más allá, esto es, para el tercer grado y sucesivos.

La jurisprudencia española se ha pronunciado sobre cuestiones similares en varias ocasiones:

La SAP Santa Cruz de Tenerife n. 398/2005, (secc. 1ª) de 31 de octubre (JUR 2005\272040) confirmó la SJPI que estimó la demanda de cancelación de viaje por existencia de fuerza mayor y la reclamación de la íntegra cantidad abonada por imposibilidad de efectuar el viaje, si bien no se cuestionaba la causa de fuerza mayor impeditiva del viaje contratado, sino únicamente la penalización por anulación del 100 por 100, que el tribunal consideró abusiva.

Existen algunas sentencias interesantes sobre enfermedades:

La Sentencia Audiencia Provincial núm. 301/2005 Vizcaya (Sección 4ª), de 15 abril (AC 2005\1506) desestimó la solicitud de reintegro de los gastos por fuerza mayor derivada de extrema gravedad de familiar en primer grado, alegación de supuesto previsto en acuerdo sobre cancelación de viajes combinados de 17-10-2001, por dos motivos: primero, porque dicho acuerdo no tiene fuerza legal ni se prueba su existencia ni su aceptación por la otra parte contratante; segundo, porque la afección de garganta no cabe considerarla como tal supuesto de fuerza mayor.

La SAP Málaga núm. 613/2005 (secc. 6ª) de 25 de julio (JUR 2005\229140) confirmó la sentencia del JPI por la que se condenaba a la agencia de viajes a la devolución de las cantidades abonadas a causa de desistimiento del contrato ante enfermedad de familiar (la

suegra del actor). La sentencia considera dicha supuesto como **fuerza mayor**:

“Respecto a si es o no es un evento de fuerza mayor la enfermedad grave y súbita de un familiar, la Sala no puede sino compartir el acertado criterio de la sentencia apelada, pues en una mujer no anciana como sin duda lo es hoy en día una persona de 67 años, no es previsible el infarto cerebral, sobre todo si no padecía patología previa, dice la hija que "estaba perfecta", y aun si hubiera sido prevista difícilmente hubiera sido evitable por parte de los perjudicados por la suspensión de su viaje, y parece evidente que constituye una irresponsabilidad irse en esas condiciones a un viaje a Canarias, viaje que en cualquier caso y en esas circunstancias no hubiera sido disfrutado en su objetivo de descanso y relajación con el que fue concebido como viaje de vacaciones”.

En el mismo sentido se pronuncia la SAP Guadalajara n. 10/2004, secc. 1ª, de 23 de diciembre (JUR 2005\92923), al entender que el desistimiento por parte de los mismos estuvo justificado por razones de fuerza mayor por enfermedad de la consumidora, que le impidió el desplazamiento, con la consiguiente obligación a la restitución de la suma abonada por los clientes.

**En conclusión, y por aplicación analógica de la normativa transcrita, y en atención a la jurisprudencia existente, el fallecimiento de una sobrina no puede considerarse como un supuesto de fuerza mayor, por lo que si el consumidor decide, ante dicho suceso, desistir del contrato deberá indemnizar a la agencia de viajes con las cantidades mencionadas en el art. 9.4 de la Ley de viajes combinados, cantidades que se fijan en función del tiempo de antelación en el que ejercita su derecho.**

### **3. Tercer Supuesto: Devolución de cantidades en caso de desistimiento**

#### **3.1. Planteamiento**

Se trata de un consumidor que anula un viaje combinado como consecuencia de la concurrencia de una causa de fuerza mayor (acreditada), que solicitada por el mismo al minorista la devolución de la cuantía desembolsada, éste se niega, amparándose en que debe ser el mayorista u organizador el que debe reembolsarle dicha cuantía, por ser quién al final recibió el dinero y no él como minorista que actúo como mero intermediario.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 21/1995, reguladora de los viajes combinados (que es la norma de aplicación, pues

los hechos ocurrieron con anterioridad a la entrada en vigor RD Legislativo 1/2007 que la ha derogado), en este supuesto, ¿cabría incoar el procedimiento sancionador al minorista, en aplicación del precitado artículo, por no rembolsarle el dinero abonado por el consumidor?

### 3.2. Respuesta

Por supuesto. De la obligación de reintegrar el dinero responde el detallista frente al consumidor, por ser quien lo recibió –aunque no lo diga expresamente la Ley 21/1995, sin perjuicio de la posibilidad de repetición frente al organizador por parte del detallista. Las agencias de viajes minoristas no pueden escudarse en su condición de intermediaria ya que el que contrata un viaje en una agencia tiene derecho a que respondan todos aquellos que se benefician del precio pagado, que son tanto el minorista que recibe el encargo, como que mayorista, que oferta el programa, pudiendo el consumidor dirigirse contra ambos o contra cualquiera de ellos, sin perjuicio de la acciones de repetición que entre los mismos pudieran darse.

Asimismo, con la nueva regulación de esta materia, para este mismo supuesto, y en aplicación de lo establecido en el artículo 162 del TRLCU, ¿se llegaría a la misma conclusión?

La misma solución cabe ofrecer con la nueva Ley. Esta sí que contempla expresamente en el artículo 159 del TRLCU que el consumidor y usuario podrá exigir el reintegro de las cantidades desembolsadas al empresario al que se las abonó, que deberá reintegrárselas en los plazos y condiciones previstas en el artículo 76.

El cómputo del plazo, en este caso, se iniciará desde la notificación del consumidor y usuario de su opción por la resolución o desde que se produjeran las circunstancias determinantes de la cancelación.

En atención al artículo 76 cuando el consumidor y usuario haya ejercido el derecho de desistimiento, el empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor y usuario sin retención de gastos.

La devolución de estas sumas deberá efectuarse lo antes posible y, en cualquier caso, **en el plazo máximo de 30 días** desde el desistimiento.

Transcurrido dicho plazo sin que el consumidor y usuario haya recuperado la suma adeudada, tendrá **derecho a reclamarla duplicada**, sin perjuicio de que además se le indemnicen los **daños y perjuicios** que se le hayan causado en lo que excedan de dicha cantidad.

Corresponde al empresario la **carga de la prueba** sobre el cumplimiento del plazo.