

DEFECTUOSO CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE LA AGENCIA DE VIAJES POR NO SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN QUE LEGALMENTE LE ERA EXIGIBLE¹

Pascual Martínez Espín
Catedrático acreditado de Derecho Civil
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 3 de septiembre de 2014

1. Consulta

Desde la OMIC del Ayuntamiento de Balmaseda se solicita respuesta a la consulta formulada por un consumidor en relación a la contratación de Viaje Combinado, que a continuación se detalla:

El consumidor contrató en una Agencia de Viajes paquete vacacional que constaba de transporte y alojamiento, para los 5 miembros de la familia, siendo 3 de ellos menores.

Dicha circunstancia personal de los miembros de la familia era previamente conocida por la Agencia de Viajes, puesto que requirió la presentación de los respectivos DNI para efectuar el contrato.

Formalizado el contrato de Viaje Combinado, la Agencia entregó copia del mismo con el contenido legal exigible (duración, medios de transporte, características alojamiento, precio...).

Sin embargo, a la llegada al destino en el hotel les comunican que en base a sus Condiciones, éste impide el alojamiento de menores, remitiéndose a la información que facilitan en su Web. Desde el establecimiento se ofrecieron diversas soluciones, de peor calidad a lo contratado, para realojarles en otro establecimiento de la misma cadena hotelera a pesar de no tener responsabilidad en la contratación efectuada por la Agencia de Viajes.

¹ Trabajo realizado dentro del Proyecto de Investigación DER2011-28562, del Ministerio de Economía y Competitividad (“Grupo de Investigación y Centro de Investigación CESCO: mantenimiento de una estructura de investigación dedicada al Derecho de Consumo”), que dirige el Prof. Ángel Carrasco Perera.

El consumidor plantea las siguientes consultas:

- ¿Cómo la Agencia de Viajes ha podido formalizar un contrato de alojamiento para la familia, con conocimiento de su composición, en un establecimiento que no acepta menores? ¿Cómo afecta esa falta de información previa a la contratación respecto de las condiciones de alojamiento no informadas ante una posible reclamación?
- ¿Cómo se circunscribe la responsabilidad de la Agencia de Viajes ante dichos hechos?

2. Respuesta

La cuestión que se plantea en esta consulta es si hubo o no incumplimiento de la AV al no poder disfrutar el actor de los servicios contratados.

Se trata de un contrato de viaje combinado dado que se trata de una venta de una combinación previa de transporte y el alojamiento (art. 151.1.a)². En consecuencia, se aplica la normativa reguladora del contrato del viaje combinado contenida en el TRLGDCU (arts. 150 a 165).

A tenor del art. 162 TRLGDCU “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”.

En el presente caso, se produce un incumplimiento de la AV de su obligación de información dado que omitió la información sobre la imposibilidad de alojar menores en el hotel. Se trata de una responsabilidad por actuaciones propias pues a la AV corresponde dicha obligación de información.

En efecto, el art. 152 dispone que la AV deberá poner a disposición de los consumidores y usuarios un programa o folleto informativo que contenga por escrito la correspondiente oferta sobre el viaje combinado y que deberá incluir una clara, comprensible y precisa información sobre los siguientes extremos:

“ (...)

c) Relación de establecimientos de alojamiento, con indicación de su tipo, situación, categoría o nivel de comodidad y **sus principales características**, así como su

² El precepto exige la combinación previa de, por lo menos, dos de los elementos señalados en el párrafo siguiente, vendida u ofrecida en venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia.

homologación y clasificación turística en aquellos países en los que exista clasificación oficial” (la negrita es nuestra).

(...)

k) Toda información adicional y adecuada sobre las características del viaje ofertado”.

Por tanto, es evidente que la AV debe proporcionar al consumidor la información precontractual sobre las principales características del alojamiento, lo que implicaba algo más que ofertar una categoría por número de estrellas de un hotel, pues, entre dichas características, se encuentra la de informar sobre la admisión en el hotel o no de menores.

En el mismo sentido se manifiesta el art. 154 al exigir, entre el contenido mínimo del contrato que debe celebrarse por escrito, la referencia, al menos de “e) En caso de que el viaje combinado incluya alojamiento, su situación, su categoría turística y **sus principales características**, así como su homologación y clasificación turística, en aquellos países en los que exista clasificación oficial, y el número de comidas que se sirvan” (la negrita es nuestra).

El consumidor y usuario será informado, con anticipación a la celebración del contrato, del contenido de las cláusulas contractuales y recibirá una copia de aquél, una vez formalizado el mismo (art. 154.2 TRLGDCU).

El propio art. 162.2 contempla los casos en los que la responsabilidad indicada cesa, siendo uno de ellos el contenido en el apartado d), que dice "Que los defectos se deban a un acontecimiento que el detallista o en su caso el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar". Lo ocurrido no puede considerarse como una situación imprevisible, o que no se pudiera superar, porque la AV en su catálogo de viajes o folleto hacía una oferta, que debía haber comprobado in situ, pero no lo hizo. El conocimiento de la admisión de menores es una obligación de la AV vendedora que forma parte de la diligencia profesional con la que ha de actuar en el mercado y, por tanto, imputable solo a ella.

En suma se trata de un defectuoso cumplimiento contractual por no suministrar la información que legalmente le era exigible, similar al que se produce en los siguientes casos:

- falta de información consistente en que el vuelo que habían de coger los actores no tenía como destino final Roma, sino que hacía escala en dicha ciudad y

- después continuaba hasta Bangkok, supuesto en que sí se exige a una persona de nacionalidad ecuatoriana el correspondiente visado, mientras que éste no es necesario si el viaje finaliza en Italia (AP Madrid (Sección 9ª), sentencia núm. 145/2010 de 12 marzo. AC 2010\968);
- falta de información sobre la posible incidencia del huracán antes de iniciar la travesía en barco, y la previsible modificación significativa de algún elemento esencial del viaje (AP Alicante (Sección 8ª), sentencia núm. 194/2012 de 26 abril, AC 2012\1802);
 - conocimiento con toda probabilidad de que la zona donde estaba situado el hotel en el que debían hospedarse los demandantes, y zonas adyacentes, iba a estar afectada por la trayectoria del huracán «Wilma»: imposibilidad de disfrutar de las vacaciones en condiciones normales: exigencia de haber informado a los demandantes de las previsiones meteorológicas para que estos decidieran libremente sobre si aceptaban viajar al destino programado asumiendo el riesgo de los efectos del huracán o, por el contrario, optaban por desistir del contrato (AP Zamora (Sección 1ª), sentencia núm. 273/2007 de 4 diciembre. AC 2008\317);
 - daños y perjuicios derivados del incumplimiento de la demandada, concretado en una deficiente información de las prestaciones contratadas, especialmente, las derivadas de ser la habitación de hotel "estándar" para uso de cuatro personas adultas (Audiencia Provincial de Madrid (Sección 21ª), Sentencia núm. 598/2012 de 11 diciembre, AC 2013\159).

En consecuencia, la omisión de información señalada constituye un incumplimiento de la legalidad vigente por parte de la AV, tanto en fase precontractual como contractual, con las consecuencias inherentes a tal incumplimiento (vgr. indemnización de daños y perjuicios, etc.), sin perjuicio de la potestad sancionadora de la Administración (art. 165 TRLGDCU).