



CANCELACIÓN DE UN VIAJE COMBINADO “ORGANIZADO” POR UN CLUB DE JUBILADOS*

Lucía del Saz Domínguez
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 23 de octubre de 2021

1. HECHOS

En el Centro de Estudios de Consumo (CESCO) recibimos la siguiente consulta planteada por la OMIC del Ayuntamiento de Buñuel (Navarra):

“Matrimonio que contrata un viaje combinado a través del Club de Jubilados de su localidad. Disponen de la contratación del viaje un anuncio con el detalle y condiciones del viaje en el que no aparece mención alguna a la agencia de viajes que lo organiza. Solo el Club de Jubilados como contacto y punto de venta. Se adjunta anuncio.

Ignoramos el contrato o la relación entre la agencia de viajes y el Club de Jubilados.

Disponen, también de los recibos de pago del viaje emitidos por el Club de Jubilados a su nombre. Ellos pagan a este último no a la agencia.

Junto a ellos viajaba la hermana de la esposa.

* Trabajo realizado en el marco del Contrato con referencia 2021-COB-10466-002 con cargo a la Ayuda para la financiación de actividades de investigación dirigidas a grupos de la UCLM Ref.: 2021-GRIN31309, denominado "Grupo de Investigación del Profesor Ángel Carrasco" (GIPAC); del Proyecto de Investigación PGC2018-098683-B-I00, del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades (MCIU) y la Agencia Estatal de Investigación (AEI) cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social”, del que son investigadores principales el profesor Ángel Carrasco Perera y la profesora Encarna Cordero Lobato; y a la ayuda para la realización de proyectos de investigación científica y transferencia de tecnología, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha cofinanciadas por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) para el Proyecto titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social en Castilla-La Mancha” (PCRECLM) con Ref.: SBPLY/19/180501/000333 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Isabel Mendoza Losana.



Dos días antes de la salida se comunica la cancelación del viaje del marido porque debía cuidar de su madre enferma y mayor (no hay justificantes médicos) y la esposa viaja con su hermana y se aloja en su habitación quedando la del matrimonio libre.

El hotel se entera de esta circunstancia cuando llegan allí y ella les comunica que se alojará con su hermana quedando libre la habitación reservada para el matrimonio. El hotel le hace un justificante de ello tras su petición pero nada indica sobre que la habitación es reservada a otros clientes tras quedar libre.

El matrimonio reclama la devolución del coste de la reserva del marido por cancelación por fuerza mayor a la agencia y al Club pero se niegan a devolver importe alguno”.

2. PREGUNTAS

A continuación, transcribimos las preguntas formuladas, para seguidamente pasar a su resolución.

- i. ¿Puede el cliente que ha cancelado reclamar a la agencia de viajes sin existir documento alguno que los relacione contractualmente?
- ii. ¿Podría el cliente reclamar al Club de Jubilados y en base a que fundamentación jurídica?
- iii. En cualquiera de los dos casos, ¿tendría derecho el cliente a reclamar la devolución del viaje por cancelación ya sea por fuerza mayor ya sea vía art. 160.1 TRLGDCU?

3. RESPUESTA

- i. **¿Puede el cliente que ha cancelado reclamar a la agencia de viajes sin existir documento alguno que los relacione contractualmente?**

Con ocasión de esta pregunta primeramente expondremos quién debe responder por la cancelación del viaje combinado y, posteriormente, analizaremos si la falta de documento que relacione al consumidor con la agencia comporta algún impedimento para ejercitar los derechos de los viajeros.



En el marco de un contrato de viaje combinado, ante el que nos hallamos, según lo plasmado en el artículo 160.4 del TRLGDCU, corresponde al “organizador o, en su caso”, al minorista proporcionar “los reembolsos exigidos” por la cancelación o desistimiento antes del inicio del viaje.

Ahora bien, por los propios términos con los que es configurada tal responsabilidad podríamos preguntarnos si tiene carácter subsidiario, es decir, si sólo opera si el otro deudor no responde.

En cuanto al reparto de responsabilidades, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 161.1 del citado texto legal (aunque sobre la responsabilidad por la ejecución del viaje combinado y derecho de resarcimiento), “los organizadores y los minoristas de viajes combinados responderán de forma solidaria frente al viajero”, por lo que podemos concluir que rige la solidaridad de la responsabilidad de los agentes intervinientes (conforme a la doctrina jurisprudencial -entre otras, STS 1ª Pleno, de 20/01/2010, EDJ 6375-, la responsabilidad del mayorista u organizador es solidaria con el minorista o agente de viajes, con independencia de las acciones de regreso que existan entre ellos), lo que significa que cada uno de ellos (“organizador” y agencia de viajes) tiene la obligación de cumplir íntegramente con el deber de devolución del importe, si se le reclama, por lo que el cliente que ha cancelado puede reclamar a la agencia de viajes.

Por otra parte, la no existencia de documento contractual entre ambos no constituye impedimento alguno, pues, de facto, el Club de Jubilados es un mero intermediario en el contrato con la agencia de viajes, que es quien realmente organiza el viaje, y, aunque exista obligación de que el contrato de viaje combinado se formalice por escrito, la ausencia de esta exigencia de forma escrita no puede tener efectos en perjuicio del consumidor, que estará amparado por el carácter vinculante del programa o folleto publicitario en el que se concrete su oferta (ex art. 153 TRLGDCU).

ii. ¿Podría el cliente reclamar al Club de Jubilados y en base a que fundamentación jurídica?

En este apartado estudiaremos si el Club de Jubilados puede ser considerado organizador a efectos de responsabilidad por cancelación (en sentido amplio; propiamente “derecho de desistimiento” -ejercitado con anterioridad al inicio del viaje combinado-).



Atendiendo a lo establecido en el artículo 151 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 complementarias (TRLGDCU), que contiene las definiciones a efectos del Libro Cuarto del TRLGDCU (sobre viajes combinados y servicios de viaje vinculados), con efectos desde el 28/12/2018, ha de entenderse por:

- “Organizador” (letra g) al “empresario que combina y vende u oferta viajes combinados directamente, a través de o junto con otro empresario, o el empresario que transmite los datos del viajero a otro empresario a efectos de lo indicado en el párrafo b) 2.º v)”.
- “Minorista” (letra h) al “empresario distinto del organizador que vende u oferta viajes combinados por un organizador”.

Entendiendo que el Club de Jubilados ofrecía los viajes a sus propios asociados, no puede ser calificado como empresario, sino que se trata de una asociación social, a la que pertenecen un grupo de pensionistas y jubilados, carente de finalidad empresarial, que contrató los servicios de la agencia para disfrutar de unos días de vacaciones en un determinado hotel (actuaba “con un propósito ajeno a su actividad empresarial, oficio o profesión”), lo que se asemejaría al hipotético intento de atribución de responsabilidad por la no devolución del importe en caso de cancelación de un viaje combinado a un colegio que organiza un viaje de fin de curso para sus alumnos de manera totalmente altruista, contactando con una agencia de viajes (a la que entrega el dinero recogido de los alumnos interesados en participar).

Solamente si la actividad del Club de Jubilados, que figuraba como “contacto y punto de venta” pudiese encuadrarse en la posición de organizador o minorista, por ejemplo, cobrando una comisión, el cliente estaría facultado para reclamar al Club de Jubilados la devolución del importe, con base en el artículo 160 del TRLGDCU.

iii. En cualquiera de los dos casos, ¿tendría derecho el cliente a reclamar la devolución del viaje por cancelación ya sea por fuerza mayor ya sea vía art. 160.1 TRLGDCU?

El consumidor tiene derecho a reclamar el reembolso del precio del viaje combinado, en virtud del artículo 160 del TRLGDCU (apartados 1 y 2), a la agencia de viajes o al Club de Jubilados (si éste actuase como organizador o minorista -con una finalidad empresarial-).



No obstante, para que proceda la devolución del importe íntegro (sin que se aplique ninguna penalización, será necesario que concurren “circunstancias extraordinarias en destino”). Así, el artículo 160 del TRLGDCU, que sufrió una modificación por el art. 4.2 del Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados, ya no hace referencia a “fuerza mayor” en sentido amplio (en la que se entendía incluida la enfermedad o fallecimiento repentino de un familiar, no así una recaída o agravamiento de una enfermedad crónica preexistente) para que proceda el reembolso completo de lo pagado, sino que se circunscribe a aquellos casos en los que se aprecie la concurrencia de “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 destino” (art. 160.2 TRLGDCU), por lo que, de no considerar la concurrencia de dichas circunstancias en el supuesto planteado, habría de aplicarse la correspondiente penalización (que puede consistir en una “penalización tipo”, de haberse plasmado en el contrato o, en su defecto, calcularla conforme a la fórmula que ofrece el artículo 160 TRLGDCU), de tal manera que al precio total del viaje habría de descontársele la citada penalización, arrojando el montante que se devolvería.

Si bien, hemos de tener en cuenta que la habitación de hotel fue reservada por los clientes tras quedar libre, lo que supone la obtención de “ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje”, que debe repercutir en el importe de la penalización (art. 160.1 TRLGDCU), minorándola, dado que la penalización sólo se encuentra justificada por cuanto pretende “evitar que el simple capricho de un consumidor genere grandes perjuicios a los empresarios de viajes o incluso a otros consumidores que hubieran podido contratar el mismo viaje”¹, finalidad que desaparece si otros clientes abonaron el mismo importe o, al menos, ha de reducirse (si no cubre la totalidad de gastos).

4. CONCLUSIONES

- i. La no existencia de documento contractual entre ambos (consumidor y agencia de viajes) no constituye impedimento alguno, ya que, aunque exista obligación de que el contrato de viaje combinado se formalice por escrito, la ausencia de esta exigencia de forma escrita no puede tener efectos en perjuicio del consumidor.
- ii. Sobre la posibilidad de dirigir su reclamación contra el Club de Jubilados, ha de estudiarse de manera particularizada en qué consistió la actuación del mismo (si

¹ LARROSA AMANTE, M.Á., *Derecho de Consumo*, 2ª ed., Madrid, Lefebvre-El Derecho, S.A., 2011, actualización 16/07/2015, p. 122.



se comportó como un mero intermediario, recogiendo y entregando el dinero a la agencia de viajes organizadora, o si actuó como empresario -recibiendo a cambio alguna comisión o importe por sus servicios-; sólo en el caso de que la actividad del Club de Jubilados, que figuraba como “contacto y punto de venta” pudiese encuadrarse en la posición de organizador o minorista el cliente estaría facultado para reclamar al Club de Jubilados la devolución del importe, con base en el artículo 160 del TRLGDCU.

- iii. El consumidor tiene derecho a reclamar el reembolso del precio del viaje combinado, en virtud del artículo 160 del TRLGDCU (apartados 1 y 2), a la agencia de viajes o al Club de Jubilados (si éste actuase como organizador o minorista -con una finalidad empresarial-), pero al precio íntegro abonado podrá aplicarse una penalización (pactada en el contrato o, en su defecto, siguiendo la fórmula contenida en el artículo 160.1 TRLGDCU) de no apreciarse la concurrencia de “circunstancias extraordinarias en destino”, puesto que la regulación sobre contratos combinados ya no hace referencia a la “fuerza mayor” (en sentido amplio).
- iv. El hecho de que la habitación de hotel fuese reservada por otros clientes tras quedar libre debe repercutir en el importe de la penalización, minorándola o suprimiéndola, en función de si los ingresos percibidos por el hotel por tal concepto pueden cubrir los gastos que supuso la cancelación (derecho de desistimiento del viaje combinado).