

## CONFINADA POR COVID EN UN CRUCERO\*

*Lucía del Saz Domínguez\*\**  
*Investigadora predoctoral*  
*Universidad de Castilla-La Mancha*

*Fecha de publicación: 2 de octubre de 2023*

### 1. Hechos

A principios de este mes conocíamos la noticia de una viajera que, al haber dado positivo en COVID durante un crucero operado en el mes de agosto por la naviera Costa Cruceros (con itinerario Barcelona-Cagliari-Nápoles-Civitavecchia-Génova-Marsella-Barcelona), fue encerrada en su camarote desde el tercer día, sin posibilitarle salir de él hasta que desembarcaron (pese a que un test realizado días después diese negativo).

Lejos de tratarse de un caso aislado, en los últimos tiempos han sucedido reiteradamente una serie de situaciones parecidas. Los medios de prensa muestran los padecimientos sufridos por los pasajeros en este sector durante los últimos años como consecuencia de las soluciones adoptadas por las navieras para protegerse contra el COVID, algunos titulares son una buena muestra de ello: «Una pareja da positivo en un crucero y denuncia el trato recibido por la compañía»<sup>1</sup>; «Los pasajeros del crucero atracado en Valencia por

---

\* Trabajo realizado como contratada predoctoral bajo la dirección de Ángel Carrasco Perera -contrato predoctoral para la formación de personal investigador, con Ref.: 2022-UNIVERS-11373-, en el marco del plan propio de I+D+i de la Universidad de Castilla-La Mancha, cofinanciado por el Fondo Social Europeo Plus (FSE+), en el marco del Proyecto de Investigación PID2021-128913NB-I00, del Ministerio de Ciencia e Innovación 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: seguimiento y avances”, dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato; y en el marco de las Ayudas para la realización de proyectos de investigación aplicada, en el marco del Plan Propio de investigación, cofinanciadas en un 85% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), para el proyecto titulado “Modelos jurídicos eficientes de consumo sostenible”, con Ref.: 2022-GRIN-34487 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana I. Mendoza Losana.

\*\* ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0000-7781-5054>

<sup>1</sup> CABRÉ, J.: «Una pareja da positivo en un crucero y denuncia el trato recibido por la compañía», Diari de Tarragona, enero 2022, disponible en: <https://www.diaridetarragona.com/costa/una-pareja-da-positivo-en-un-crucero-y-denuncia-el-trato-recibido-por-la-compania-20220103-0066-AJDT202201030066> [última vez consultado: 14.09.2023].



COVID: “Mucho gel hidroalcohólico pero poca seguridad”<sup>2</sup>; «Ester, positivo por Covid en un crucero: “No tengo seguimiento médico, nos han tenido ocho horas sin comida”<sup>3</sup>.

Ciertamente, según las indicaciones del Ministerio de Sanidad, compendiadas en la guía de «Medidas sanitarias para el restablecimiento de los cruceros internacionales»<sup>4</sup>, se exigía que, como norma general, se aplicasen las medidas adecuadas para impedir el embarque de personas infectadas, así como para disminuir la probabilidad de transmisión a bordo, manejando adecuadamente los casos hasta su desembarco, además de identificar y someter a cuarentena a sus contactos estrechos. Conforme a dichas pautas, en caso de aparición de casos a bordo, deberían aplicarse una serie de medidas, entre las que se encontraban el “aislamiento del enfermo en las instalaciones previamente designadas” y la “identificación de los contactos estrechos y cuarentena en las instalaciones previamente designadas”.

Pero ¿qué sucede ahora?, ¿en qué situación legal se encuentran los pasajeros de cruceros que contraigan la enfermedad por coronavirus? No podemos ignorar la finalización de las prórrogas del estado de alarma (que tuvo lugar el 21.6.2020). Además, el Ministerio de Sanidad eliminó el 28.3.2022 la obligación de que las personas positivas en COVID permaneciesen aisladas durante siete días, de manera que éstos pueden salir siempre que lo hagan con mascarilla, lo que supone un cambio de paradigma, por lo que consideramos que la respuesta por parte de la compañía frente a la enfermedad ha de ser diferente, prueba de ello es que, en el caso a examinar, a los contactos estrechos de la viajera confinada (marido e hijos) no les obligaron a guardar cuarentena, permitiéndoles moverse por el barco y por las ciudades donde hacían escala, aunque portando mascarillas FFP2.

Por ello, nos preguntamos si, a día de hoy, el transportista puede imponer confinamiento en su camarote a una persona que dé positivo en COVID basándose únicamente en sus

---

<sup>2</sup> ORTIZ, S.; DÍEZ PÉREZ, I.: «Los pasajeros del crucero atracado en Valencia por COVID: “Mucho gel hidroalcohólico pero poca seguridad”», *Diario 20 minutos*, agosto de 2021, disponible en: <https://www.20minutos.es/noticia/4804650/0/los-positivos-por-coronavirus-del-crucero-atracado-en-valencia-mucho-gel-hidroalcoholico-pero-poca-seguridad/> [última vez consultado: 14.09.2023].

<sup>3</sup> SAIZ, S.: «Ester, positivo por Covid en un crucero: “No tengo seguimiento médico, nos han tenido ocho horas sin comida”», *Periódico El Mundo*, actualizado enero 2022, disponible en: <https://www.elmundo.es/economia/ahorro-y-consumo/2022/01/04/61d4723ee4d4d8371f8b45b0.html> [última vez consultado: 14.09.2023].

<sup>4</sup> MINISTERIO DE SANIDAD: «Medidas sanitarias para el restablecimiento de los cruceros internacionales», *Página web del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana*, actualizado a 18 de mayo de 2021, disponible en: [https://www.mitma.gob.es/recursos\\_mfom/paginabasica/recursos/medidas\\_sanitarias\\_para\\_el\\_restablecimiento\\_de\\_cruceros\\_internacionales.pdf](https://www.mitma.gob.es/recursos_mfom/paginabasica/recursos/medidas_sanitarias_para_el_restablecimiento_de_cruceros_internacionales.pdf) [última vez consultado: 14.09.2023].



propias políticas internas<sup>5</sup>, ¿debería haber alguna norma legal que habilite a impedir la libertad deambulatoria?

Asimismo, ¿la viajera tendrá derecho a la rebaja del precio, ex artículo 161.6 y 162.1 TRLGDCU)?

## 2. Respuesta

### i. **¿Puede el transportista imponer confinamiento en su camarote a los pasajeros a bordo de un crucero pese a que no exista una norma legal que habilite a impedir la libertad deambulatoria?**

Atendiendo a los artículos 17 y 19 de la Constitución Española, la compañía no podría impedir su libertad deambulatoria.

Como se señala por parte del Congreso de los Diputados, la plena libertad de movimiento reconocida por el artículo 19 de la Constitución solamente podrá ser suspendida con ocasión de la declaración “del estado de excepción o sitio, siempre que así se establezca expresamente en la autorización correspondiente, y podrá limitarse su ejercicio en caso de declaración de estado de alarma, de acuerdo con las características y motivos que provocaran la declaración de este estado excepcional”<sup>6</sup> (debiendo, en todo caso, señalarse el alcance de las medidas), o por “circunstancias de carácter excepcional” (si bien, enumeran como ejemplos el cierre de una carretera a causa de unas inundaciones o la facilitación de las tareas policiales, por lo que entendemos que no tendría cabida el supuesto que nos ocupa).

Sin embargo, aun cometiendo una vulneración del derecho a la libertad ambulatoria de la viajera, a mi juicio, la solución adoptada por la compañía no parece tan desacertada atendiendo a criterios objetivos y racionales (estado del viajero).

No obstante, debemos hallar la base legal que justifique el proceder de la compañía naviera, pues Costa Cruceros no posee un derecho discrecional a impedir a la pasajera disfrutar del viaje contratado.

---

<sup>5</sup> No obstante, siquiera queda amparada la actuación de la compañía en sus políticas internas, pues, según lo indicado en la noticia en la que basamos el presente artículo, la viajera se puso en contacto con la agencia de viajes organizadora y le respondieron que podría salir del aislamiento en cuanto diese negativo o al llegar a puerto si no hubiesen terminado los cinco días del aislamiento.

<sup>6</sup> CONGRESO DE LOS DIPUTADOS: «Sinopsis del artículo 19», *Página web oficial del Congreso de los Diputados*: <https://app.congreso.es/consti/constitucion/indice/sinopsis/sinopsis.jsp?art=19&tipo=2> [última vez consultado: 13.09.2023].



En la normativa sobre viajes combinados, contenida en el 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 (en adelante, TRLGDCU), normativa inmediata de aplicación, puesto que los cruceros también pueden considerarse “viajes combinados” al confluir varios servicios a efectos del mismo viaje o vacación, siendo cuestión pacífica entre nuestra doctrina el tratamiento del contrato de crucero como contrato de viaje combinado<sup>7</sup> [en el caso que nos ocupa, el contrato celebrado incluía el alojamiento a bordo del barco, junto con otros servicios idóneos para satisfacer el interés de recreo de la persona viajera -usaria del crucero-, como la restauración -en régimen de pensión alimenticia completa-, piscina, entretenimiento, excursiones y visitas turísticas organizadas en tierra en los puertos de escala, además del desplazamiento por mar a través del itinerario definido e incluye más de una noche de estancia<sup>8</sup>, reuniendo los requisitos exigidos por el TRLGDCU, art. 151.1, letra b), para otorgar tal calificación<sup>9</sup>], nada se indica respecto a la denegación de embarque.

Por consiguiente, nos planteamos la necesidad de rescatar la regulación referida al transporte por vía marítima (que aborda de manera específica el contrato de pasaje), al efecto de tratar de aplicar los derechos en ella reconocidos, pero tampoco en las normas sobre navegación marítima se regula la responsabilidad del transportista por denegación de embarque<sup>10</sup>, aunque, como enfatiza GONZÁLEZ CABRERA, con la denegación de embarque “se produce un incumplimiento del contrato de transporte suscrito por la compañía con el pasajero al que se le impide acceder al buque<sup>11</sup> o a la aeronave para ser trasladados”<sup>12</sup>, de modo que tendremos que aplicar por analogía lo

---

<sup>7</sup> Al respecto, OLMEDO PERALTA señala que “el crucero es, a todos los efectos, un contrato de viaje combinado” OLMEDO PERALTA, E.: *Régimen jurídico del transporte marítimo de pasajeros: Contratos de pasaje y crucero*, Marcial Pons Ediciones Jurídicas y Sociales, Madrid, 2014, p. 337. En términos similares, concluye que “no se puede mantener ninguna duda de que el contrato de crucero conforma un viaje combinado” OLMEDO PERALTA, E.: *Régimen jurídico del ...*, *op. cit.*, p. 344.

<sup>8</sup> Citando a OLMEDO PERALTA, “la contratación de un crucero normalmente se realiza por el pasajero “como un paquete de servicios globalmente considerado, en el que, además de la posibilidad de visitar determinados destinos turísticos (...), pueda disfrutar de instalaciones y servicios a bordo de la más variada índole” OLMEDO PERALTA, E.: *Régimen jurídico del ...*, *op. cit.*, p. 332.

<sup>9</sup> *Vid.* al respecto DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «La política de cancelación de un crucero que impone la aplicación del 100% de los gastos al consumidor», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, marzo 2021, disponible en: [http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/La\\_politica\\_de\\_cancelacion\\_de\\_un\\_crucero\\_que\\_impone\\_la\\_aplicacion\\_del\\_100\\_de\\_los\\_gastos.pdf](http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/La_politica_de_cancelacion_de_un_crucero_que_impone_la_aplicacion_del_100_de_los_gastos.pdf)

<sup>10</sup> En opinión de GONZÁLEZ CABRERA quizás se deba a la escasa incidencia de ésta en las relaciones transportista-usuario por este medio. GONZÁLEZ CABRERA, I.: «Retraso, cancelación y denegación de embarque: un análisis comparado de su tratamiento en el derecho de la navegación marítima y aérea», *Revista de derecho del transporte: Terrestre, marítimo, aéreo y multimodal* n.º 11, 2013, p. 95.

<sup>11</sup> Nótese que, al hacer mención al impedimento de acceder al buque (no solamente a la aeronave), la citada autora revela que en el transporte por vía marítima también puede producirse la denegación de embarque.

<sup>12</sup> GONZÁLEZ CABRERA, I.: «Retraso, cancelación y ...», *ibid.*, p. 94.



establecido en el artículo 96 de la Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea, aunque se trate de normas de aviación y en el caso de autos nos hallemos ante un contrato de viaje combinado, dado que la obligación principal asumida por el transportista es la misma (el traslado de los pasajeros incólumes hasta el lugar de destino pactado, para lo que será preciso adoptar las medidas de protección necesarias), según el cual:

“El transportista queda facultado para excluir del transporte a los pasajeros que por causas de enfermedad u otras circunstancias determinadas en los Reglamentos puedan constituir un peligro o perturbación para el buen régimen de la aeronave”.

A mi parecer el supuesto de hecho y la finalidad serían sustancialmente idénticos a los que atiende la norma: proteger la salud del resto de los pasajeros, lo que se concibe como una obligación del porteador, por lo que el confinamiento de la pasajera en su camarote no es un capricho de la compañía naviera. Si bien, es cierto que ésta debería impedir el embarque al pasajero positivo en COVID (pudiendo éste regresar a su lugar de residencia) o, de tener conocimiento del contagio con posterioridad al embarque, como es el caso, trasladarle a tierra en otro punto (donde conservaría su libertad deambulatoria y decidir por dónde desplazarse), facilitándole un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje para regresar por otra vía segura al lugar de partida, o a cualquier otro punto que ambos convengan (que es para lo que se encuentra facultado, no a retener pasajeros contra su voluntad) -lo que igualmente constituiría una denegación de embarque para participar en el crucero-. De hecho, en la página web de Costa Cruceros («Condiciones generales de contratación del contrato de viaje combinado Costa 2023-2024») advierten que “en caso de que un Viajero dé positivo en un test de COVID-19 a bordo (...) se compromete a cumplir con las medidas de aislamiento y cuarentena que ordene el doctor de a bordo y/o las autoridades competentes y acepta desde este momento desembarcar prematuramente” y “en caso de que el chequeo previo al embarque o el chequeo llevado a cabo en el curso del crucero dé positivo por COVID-19 o permita la identificación de un Viajero como un contacto estrecho de un caso positivo, la Compañía se reserva el derecho a llevar a cabo verificaciones adicionales, compatibles con las necesidades operativas, y/o a denegar el embarque al Viajero”<sup>13</sup>.

---

<sup>13</sup> COSTA CRUCEROS: «Condiciones generales de contratación del contrato de viaje combinado Costa 2023-2024», *Página web de Costa Cruceros*, disponible en: <https://www.costacruceros.es/condiciones-generales/contrato.html> [última vez consultado: 14.9.2023].



**ii. ¿La viajera tendrá derecho a la rebaja del precio, ex artículo 161.6 y 162.1 TRLGDCU)?**

Sí, a diferencia del supuesto en el que nos planteaban si cabría una reducción por la parte del viaje no disfrutado a causa del COVID-19, donde los clientes decidieron abandonar prematuramente el hotel por miedo al coronavirus, reclamando posteriormente la devolución del importe correspondiente a la parte no disfrutada<sup>14</sup>, el viaje y las actividades contratadas se han realizado conforme a la oferta diseñada por el operador del crucero pero no se ha permitido a la pasajera disfrutar de ellas como precaución a consecuencia del positivo en la prueba de detección del COVID (siendo imposible suministrarle una parte importante de los servicios previstos en el contrato, sin que se deba a la mera voluntad del viajero), la pasajera ostenta el derecho a la reducción de precio reconocida en los artículos 161 y 162 del TRLGDCU.

Como indica OLMEDO PERALTA, mediante el contrato de crucero “dos sujetos (contrato sinalagmático) se obligan recíprocamente: uno a pagar el importe del servicio; el otro, a prestar un paquete de prestaciones de ocio a bordo del buque”<sup>15</sup>. El citado autor califica el contrato de crucero como un contrato de arrendamiento de servicios, exponiendo que el operador cumplirá con su prestación cuando efectúe todas las conductas necesarias, de acuerdo con lo pactado, para lograr el recreo y el entretenimiento del pasajero a bordo<sup>16</sup>.

ARROYO MARTÍNEZ expone que, en virtud del contrato de crucero marítimo, “el organizador o responsable del crucero [en el caso que nos concierne, la empresa naviera, Costa Cruceros], se obliga a transportar a un colectivo de pasajeros a una o varias localidades determinadas según un itinerario convenido, y a proporcionar otra serie de prestaciones a bordo o en tierra, a cambio de una contraprestación económica [precio del crucero]”<sup>17</sup>, lo que significa que “es un contrato mixto, de transporte de

---

<sup>14</sup> DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «¿Me reembolsan parte del dinero si decido abandonar mi viaje por miedo al coronavirus», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, septiembre 2020, disponible en: [https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Me\\_reembolsan\\_parte\\_del\\_dinero\\_si\\_decido\\_abandonar\\_mi\\_viaje\\_por\\_miedo\\_al\\_coronavirus.pdf](https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Me_reembolsan_parte_del_dinero_si_decido_abandonar_mi_viaje_por_miedo_al_coronavirus.pdf)

<sup>15</sup> OLMEDO PERALTA, E.: *Régimen jurídico del ...*, op. cit., p. 336. La definición de “crucero” contenida en el art. 3, letra t), del Reglamento 1177/2020, incide en la finalidad de placer o recreo, determinando que ha de entenderse por “crucero”: el “servicio de transporte por mar o por vías navegables realizado exclusivamente con fines de placer o recreativos, completado con alojamiento y otros servicios, con estancia a bordo superior a dos noches [este último requisito no se exige a los efectos del art. 151.1. a), del TRLGDCU, conforme al cual solamente sería necesaria una noche de estancia]”, aunque también debe tenerse en consideración la finalidad turística de muchos de los viajeros que contratan un crucero y que muchos otros pueden utilizarlo por una finalidad translativa.

<sup>16</sup> OLMEDO PERALTA, E.: *Régimen jurídico del ...*, op. cit., pp. 343-344.

<sup>17</sup> ARROYO MARTÍNEZ, I.: *Compendio de Derecho Marítimo*, Tecnos, Madrid, 2020 [consultado en Reader.xebook]



personas al que se añaden otras prestaciones esenciales, que consisten en el alojamiento, manutención y, en general, la organización del tiempo libre”<sup>18</sup>. El citado autor enfatiza que en este contrato todas las prestaciones tienen carácter esencial, siendo tan importante “llegar a todos los puertos (...) como satisfacer otras necesidades del pasajero (alojamiento, manutención, excursiones, conferencias, juegos, visitas a museos, etc.)”<sup>19</sup>.

En palabras de MARTÍNEZ ESPÍN, “el cumplimiento del contrato ha de ser íntegro, idéntico e indivisible (arts. 1157, 1166 y 1169 CC), lo que supone que la liberación del deudor requiere una adecuación entre lo pactado y lo realmente ejecutado (art. 1101 CC)”<sup>20</sup>, mientras que en el caso objeto de análisis no hay duda alguna de que la viajera no ha percibido los servicios y prestaciones adicionales conforme a las condiciones especificadas en el contrato: únicamente recibió el transporte y la manutención en su habitación, sin poder acudir al restaurante ni elegir comidas y bebidas y sin que le retirasen las bandejas vacías, no siendo ni tan siquiera equiparable al alojamiento en un camarote de inferior categoría, por cuanto, como manifiesta la viajera, las condiciones eran deplorables, con mal olor, ausencia de limpieza<sup>21</sup> y falta de cambio de sábanas y toallas; y, en todo caso, la prestación del transporte tiene una importancia relativa dentro de la economía del contrato, subordinada a los factores de ocio ofrecidos, que juegan un papel importante en la decisión de contratar de la persona viajera, de tal modo que la no prestación del resto de servicios anunciados supone un incumplimiento trascendente (como afirma OLMEDO PERALTA, “el interés manifestado por el cliente del crucero será, fundamentalmente, de carácter recreativo o de ocio”<sup>22</sup> -la viajera contrata porque desea disfrutar de los servicios que se prestan en el crucero, no por el mero desplazamiento al puerto de destino, que podría sustituirse por un viaje en ferry, más barato-)<sup>23</sup>.

Por otra parte, debemos subrayar que el transportista no puede exonerarse de esta responsabilidad por la falta de cumplimiento en los términos pactados de las

---

<sup>18</sup> ARROYO MARTÍNEZ, I.: *Compendio de Derecho ...*, op. cit. [consultado en Reader.xebook].

<sup>19</sup> ARROYO MARTÍNEZ, I.: *Compendio de Derecho ...*, op. cit. [consultado en Reader.xebook].

<sup>20</sup> MARTÍNEZ ESPÍN, P.: *El contrato de viaje combinado. (Antecedentes, Derecho Comparado, Estudio Normativo y Jurisprudencial)*, Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha, Cuenca, 1999, p. 210.

<sup>21</sup> En cambio, según lo plasmado en la guía de «Medidas sanitarias para el restablecimiento de los cruceros internacionales», se ordena que se realice “la limpieza y desinfección de las superficies con las que ha estado en contacto el paciente y/o sus secreciones” MINISTERIO DE SANIDAD: «Medidas sanitarias para el restablecimiento de los cruceros internacionales», *Página web del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana*, actualizado a 18 de mayo de 2021, disponible en: [https://www.mitma.gob.es/recursos\\_mfom/paginabasica/recursos/medidas\\_sanitarias\\_para\\_el\\_restablecimiento\\_de\\_cruceros\\_internacionales.pdf](https://www.mitma.gob.es/recursos_mfom/paginabasica/recursos/medidas_sanitarias_para_el_restablecimiento_de_cruceros_internacionales.pdf), p. 9 [última vez consultado: 14.09.2023].

<sup>22</sup> OLMEDO PERALTA, E.: *Régimen jurídico del ...*, op. cit., p. 342.

<sup>23</sup> Precisamente, la oferta global de la prestación de ocio a bordo supone la principal nota que permite diferenciar al contrato de crucero del contrato de pasaje.



obligaciones asumidas<sup>24</sup>, pues las faltas observadas en la ejecución del contrato de viaje combinado no son imputables a la viajera<sup>25</sup>, que deseaba ansiosamente salir de la habitación y participar en el conjunto de servicios de ocio en las condiciones pactadas, pero vio frustradas sus legítimas expectativas al no poder obtener las prestaciones que tenía derecho a esperar en base al contrato porque la propia compañía naviera se lo impidió, excluyéndola pese a realizarse un nuevo test diagnóstico con resultado negativo.

En conclusión, en lo que atañe a la falta de conformidad, consistente en la pérdida de las visitas y actividades programadas, así como del disfrute del crucero en condiciones aceptables, viéndose la pasajera obligada a permanecer aislada en su camarote y a solamente recibir comida, sin que le retirasen las bandejas de la puerta, la persona viajera tiene derecho a una reducción del precio adecuada.

A efectos de cuantificar la citada indemnización, deberán descontarse del importe total del viaje los servicios no prestados o prestados con una falta de conformidad - como es el caso de las comidas y el transporte encerrada en el camarote- (es decir, en síntesis, como la pasajera sólo disfrutó de los dos primeros días, habrán de reembolsarle sin demora el importe correspondiente al resto de días contratados).

Por último, con arreglo al artículo 162.2 TRLGDCU, también sería procedente la indemnización por los perjuicios sufridos por la falta de conformidad. Sin embargo, en el apartado posterior (art. 162.3 TRLGDCU) se prevé que este derecho puede suprimirse cuando concurra alguna de las siguientes causas: (i.) sea imputable al propio viajero; (ii.) resulte imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios; (iii.) sea deba a “circunstancias inevitables y extraordinarias”<sup>26</sup>[donde podríamos encuadrar el asunto controvertido, teniendo en consideración que los servicios no son prestados por la contracción de la enfermedad por la pasajera], si bien, resulta ineludible que la compañía naviera demuestre que, efectivamente, concurrieron circunstancias que pueden ser calificadas como “inevitables y

---

<sup>24</sup> Como recuerda OLMEDO PERALTA, debido a que el crucero es un contrato de prestación múltiple, “además del transporte será necesario proveer el alojamiento del pasajero, así como todas aquellas prestaciones que se haya indicado que conforman el servicio: comidas, fiestas, servicios a bordo, etc.” OLMEDO PERALTA, E.: *Régimen jurídico del ...*, op. cit., p. 342.

<sup>25</sup> Si observamos el tenor literal del art. 162.1 del TRLGDCU, la única causa factible para la exoneración de dicha responsabilidad sería que “el organizador o el minorista demuestren que la falta de conformidad es imputable al viajero”, lo que no acontece en el supuesto estudiado.

<sup>26</sup> Antes dicha responsabilidad cesaba cuando los defectos aludidos se debiesen “a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida” -art. 162.2, letra c), texto original, publicado el 30.11.2007, en vigor a partir del 1.12.2007, hasta el 28.12.2018, cuando entró en vigor la última actualización, publicada el 27.12.2018-).



extraordinarias” para beneficiarse de la citada exoneración (de lo contrario deberá cumplir con su obligación de indemnizar al viajero por los daños y perjuicios sufridos, valorándose tanto los daños patrimoniales o materiales como los daños morales, como pudiera ser, por ejemplo, el sufrimiento, angustia y preocupación causados como consecuencia de no haber podido disfrutar del crucero contratado con ilusión junto a su familia).

### 3. Conclusiones

- i. El viaje contratado con Costa Cruceros constituye un viaje combinado en el sentido del art. 151. 1, letra b), TRLGDCU, por las prestaciones que aúna, al que, por ende, resulta aplicable la normativa sobre viajes combinados (contenida en el Título II del Libro Cuarto del TRLGDCU).
- ii. La ejecución del viaje combinado no se cumplió conforme a lo estipulado, puesto que la viajera no pudo disfrutar de los servicios de viaje incluidos en el contrato, lo que da lugar a la responsabilidad de organizador y minorista por cumplimiento defectuoso, debiendo resarcir a la pasajera.
- iii. En el supuesto planteado la viajera actuó según lo preceptuado en el art. 161.2 del TRLGDCU, informando al organizador sin demora, teniendo en cuenta las circunstancias del caso, de la falta de conformidad padecida durante la ejecución de los servicios de viaje para que fuera subsanada, quedando constancia por escrito (lo que es recomendable a efectos probatorios, pues la ausencia de dicha comunicación podrá ser tenida en cuenta al determinar la reducción del precio), y, pese a ello, la compañía naviera continuó con su incumplimiento (o, en puridad, cumplimiento defectuoso).
- iv. Costa Cruceros no puede quedar exenta de dicha responsabilidad, dado que la falta de conformidad no resulta imputable a la viajera (al no concurrir culpa exclusiva de la víctima, supuesto en que decaería la obligación de indemnizar a cargo del organizador o minorista -agencia de viajes-<sup>27</sup>).
- v. En atención a lo anteriormente expuesto, la pasajera posee, en todo caso, derecho a una reducción del precio del viaje combinado, que habrá de ser cuantificada restando del importe total abonado por el crucero el montante correspondiente a

---

<sup>27</sup> Tras la reforma operada por la Ley 4/2022, de 25 de febrero de 2022, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, que modificó el régimen de responsabilidad por la inejecución del viaje combinado, cada uno responderá en función de las obligaciones que les correspondan por su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado, ex art. 161.1 TRLGDCU vigente (última actualización, publicada el 1.3.2022, en vigor a partir del 2.3.2022).



los servicios que, pactados, no se le prestaron de manera conforme, para que sea adecuado al contenido realmente disfrutado por ella, de acuerdo con lo contemplado en el artículo 162.1 TRLGDCU.

- vi. Además, le corresponderá una indemnización por los daños y perjuicios sufridos, salvo que el organizador o minorista consigan demostrar que efectivamente concurrió alguna de las causas que les liberan de dicha responsabilidad plasmadas en el apdo. 3 del citado artículo (v. gr. que la falta de conformidad se debiese a “circunstancias inevitables y extraordinarias”, art. 162.3, letra c), del TRLGDCU).