Centro de Estudios de Consumo

PUBLICACIONES JURÍDICAS
http://centrodeestudiosdeconsumo.com

EL NUEVO RÉGIMEN DE LOS VIAJES COMBINADOS Y SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS: UNA DE CAL Y OTRA DE ARENA. CONTIENE CUADRO COMPARATIVO*

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

Fecha de publicación: 10 de enero de 2019

1. Introducción

El Real Decreto Ley 23/2008 procede a modificar el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores con la finalidad de transponer al derecho interno la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, que debía haber sido transpuesta antes del 1 de enero de 2018. El retraso en la transposición de la Directiva ha motivado en el mes de marzo de 2018 el inicio de un procedimiento de infracción por la Comisión Europea (n. 2018/0068) que antes de su culminación mediante una sentencia que declare el incumplimiento por parte del Reino de España de las obligaciones que le impone el Derecho de la Unión Europea, exigen una actuación urgente, lo que justifica la utilización del Real Decreto Ley como instrumento de transposición (art. 86.1 CE).

El Título III que comprende el artículo cuarto contiene las modificaciones derivadas de la citada Directiva, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados

* Trabajo realizado en el marco de la Ayuda del Programa Estatal de Fomento de la Investigación Científica y Técnica de Excelencia (Subprograma Estatal de Generación de Conocimiento) del Ministerio de Economía y Competitividad, otorgada al Grupo de investigación y Centro de investigación CESCO, dirigido por el Prof. Ángel Carrasco Perera, de la UCLM, ref. DER2014-56016-P.

por la que se modifican el Reglamento n. 2006/2004, y la Directiva 2001/83/UE del Parlamento y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo.

La nueva normativa amplía la protección que se otorga a los viajeros, adaptada a las nuevas formas de contratación, incrementa la transparencia, elimina algunas ambigüedades y lagunas existentes. Pero, como se analizará a continuación, no todo son vanaglorias.

Las principales novedades que aporta el RD vienen referidas al ámbito de aplicación y a las definiciones armonizadas. En relación a ello, el sujeto protegido por la norma es el viajero, concepto más amplio que el de consumidor, y se amplía el concepto de viaje combinado, dando cabida a productos que antes no estaban cubiertos por la regulación anterior.

Se introduce el concepto de servicios de viaje vinculados en los que el empresario facilita la contratación de servicios de viaje llevando a contratar con distintos prestadores, inclusive mediante procesos de reserva conectados. Estos servicios constituyen un modelo alternativo de negocio que el RD Ley incluye señalando las obligaciones para estos empresarios, de alcance más reducido que para los viajes combinados.

Tanto el viaje combinado como los servicios de viaje vinculados se caracterizan por la combinación de determinados servicios. Los servicios de viaje accesorios, que formen parte integrante de otros, como pueden ser el transporte de equipaje como parte del transporte de viajeros o los traslados entre el hotel y el aeropuerto, no son servicios de viaje en sí mismos. Sólo la combinación de servicios de viaje principales, tales como el alojamiento, el transporte de pasajeros o el alquiler de vehículos podrán dar lugar a un viaje combinado o a un servicio de viaje vinculado.

Determinados servicios (venta de entradas o visitas guiadas) que se combinan con un solo servicio de viaje sólo dan lugar a un viaje combinado o servicio de viaje combinado cuando representen un valor igual o superior al 25% del valor del viaje combinado o servicio de viaje vinculado, o cuando se haya publicitado como un elemento esencial del contrato.

Se refuerza la información precontractual al viajero y su carácter vinculante, suprimiendo los folletos o programas de viaje y ampliando los requisitos de información previa a otras formas de contratar.

En cuanto a los viajes combinados, se prevé la posibilidad de modificar unilateralmente el contenido del contrato siempre que se haya reservado este derecho en el contrato, que se trate de cambios insignificantes y que se haya informado al viajero de forma clara,

comprensible y destacada en un soporte duradero. Los viajeros tendrán derecho a resolver el contrato cuando los cambios sean sustanciales, debiendo procederse a devolver el dinero en el plazo de catorce días naturales.

El precio del viaje podrá incrementarse si en el contrato se ha previsto dicha posibilidad y por los motivos concretos que específica la norma, siempre que el consumidor tendrá el derecho correlativo a la rebaja del precio por las mismas causas. Si el aumento del precio excede del ocho por ciento, el viajero podrá resolver el contrato en un plazo razonable especificado por el organizador.

Se mantiene la posibilidad de desistir del contrato antes del inicio del viaje combinado, pero se introduce como novedad la libertad del empresario a la hora de fijar la penalización, ajustándose a determinados criterios.

En sede de ejecución de contrato, cuando sea imposible garantizar el retorno puntual de los viajeros, debido a circunstancias inevitable y extraordinarias, el organizador y, en su caso el minorista, solo asumirán el coste del alojamiento continuado hasta un máximo de tres noches por viajero, salvo colectivos especialmente protegidos.

Con relación a los supuestos de incumplimiento o cumplimiento defectuoso de los servicios de viaje incluidos en un viaje combinado, el viajero tendrá la posibilidad de resolver el contrato sin penalización y solicitar, si procede, una reducción del precio del viaje o una indemnización cuando afecte sustancialmente a la ejecución del viaje, y el organizador o minorista no pueda subsanarla en un plazo razonable fijado por el viajero.

La norma establece la responsabilidad solidaria de organizador y minorista en supuestos de insolvencia y de incumplimiento del viaje combinado.

Organizadores y minoristas tendrán que constituir una garantía para responder del incumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de servicios y, especialmente para el reembolso de los fondos anticipados y la repatriación en caso de insolvencia. Las Comunidades Autónomas determinarán la forma que ha de revestir esta garantía. Esta garantía será efectiva y suficiente para cubrir todos los pagos que previsiblemente se vayan a recibir por un organizador o minorista en temporada alta, en atención a la duración entre los pagos iniciales y los pagos finales y la terminación de los viajes, así como el coste estimado de las repatriaciones en caso de insolvencia. En este sentido, se regula el reconocimiento mutuo de la protección frente a la insolvencia y cooperación administrativa en el ámbito nacional.

La protección de la norma respecto al adquirente de servicios de viaje vinculados se reduce a la garantía en casos de insolvencia y la información precontractual de obligado cumplimiento para los empresarios que faciliten la adquisición de los mismos.

2. La excepción en las ventas a distancia y fuera de establecimiento mercantil

El art. 93, letra g) TRLGDCU incluye entre las excepciones al régimen de las ventas a distancia y fuera de establecimiento mercantil "a los contratos relativos a los viajes combinados" en el sentido del art. 151.1.b), excepto los apartados 2 (información previa a la contratación sobre obligaciones de pago) y 6 del art. 98 (obligación de confirmación de la oferta en caso de contacto telefónico por el empresario).

3. Ámbito de aplicación

Esta es una de las cuestiones más novedosas. Si el texto anterior era de aplicación a la oferta contratación y ejecución de vacaciones circuitos y viajes combinados (art. 150), según el concepto que ofrecía el art. 151, el cual sólo hacía referencia a los viajes combinados, el actual art. 150 amplía su ámbito de actuación además de a los viajes combinados (en adelante VC) a los servicios de viaje vinculados (en adelante SVC).

Y además el vigente artículo contiene una serie de exclusiones (aplicables tanto a VC como a SVC):

- Los viajes que no sobrepasen las 24 h. salvo que incluyan alojamiento.
- Los viajes ocasiones y sin ánimo de lucro, dirigidos a un grupo limitado de viajeros.
- Los viajes de negocios celebrados en virtud de un convenio general entre un empresario y una persona física o jurídica que actúe en su ámbito comercial o profesional.

4. Definiciones

El primer concepto es el servicio de viaje y que consiste en cualquiera de los siguientes:

- Transporte de pasajeros
- Alojamiento siempre que no sean parte integrante del transporte y que no tengan fin residencial

- Alquiler de vehículos de motor, incluido el alquiler de motocicletas que exijan permito de categoría A
- Cualquier otro servicio turístico que no forme parte de los anteriores.

El segundo concepto es el de viaje combinado consistente en la combinación de dos de los servicios expuestos integrantes del mismo viaje, si esos servicios:

1º Son combinados por un solo empresario antes de que se celebre un único contrato por la totalidad de servicios

2º Incluso aun tratándose de contratos distintos si:

a. Son contratados en un único punto de venta y seleccionados antes del pago.

b. Ofrecidos, vendidos o facturados a precio global.

c. Anunciados o vendidos como VC.

d. Combinados después de la celebración de un contrato cuando el empresario permite al viajero elegir entre una selección de servicios.

e. Contratados con distintos empresarios a través de procesos de reserva conectados en los que los datos del viajero han sido transmitidos por el primer empresario a otros empresarios en el plazo máximo de 24 horas posteriores a la primera reserva.

La combinación de uno de los tres primeros servicios de viaje (trasporte, alojamiento o alquiler de vehículos) con uno de los servicios del número 4º (que no forma parte integrante de otros) sólo será un VC si representa un 25% del valor de la combinación, y no son una característica esencial de la combinación, o solo han sido contratados después de que se haya iniciado la ejecución de un servicio de viaje.

El tercer concepto básico es el de servicios de viaje vinculados, consistente en la combinación de al menos dos servicios que, sin ser un VC, den lugar a la celebración de contratos distintos con cada uno de los prestadores individuales si un empresario facilita:

1º Con ocasión de una única visita con su punto de venta, la selección y el pago separado de cada servicio.

2º La contratación de un servicio adicional con otro empresario, siempre que tenga lugar a más tardar 24 h después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

La combinación de unos d ellos servicios de los apartados 1 a 3 con uno del apartado 4 no constituirá un SVC si no representan un valor superior al 25% o no constituyen una característica esencial del viaje.

A continuación, la norma contiene otros conceptos de menor transcendencia, como el de viajero (en lugar de consumidor, lo que supone extender su ámbito a personas físicas o jurídicas que actúan en su ámbito profesional, con la exclusión antes mencionada) o el de "circunstancias inevitables y extraordinarias", entre otros. Por último, el concepto de empresario comprende al organizador y minorista de VC, así como el empresario que facilita SVC o servicios de viaje.

5. Responsabilidad por errores en la reserva

Precepto sin precedentes que contempla la responsabilidad por errores debidos a defectos técnicos que se produzcan en el sistema de reservas que le sean atribuibles, así como los errores cometidos durante el proceso de reserva. No existirá responsabilidad en caso de circunstancias inevitables y extraordinarias.

6. Viajes combinados

a. Información precontractual

Se suprime la obligación de proporcionar programa o folleto informativo y, en su lugar, el art. 153 contempla la obligación de organizador y minorista de proporcionar el formulario que consta como Anexo II, A o B, con la información mínima que señala el precepto. El modelo A recoge el formulario de información normalizada para contratos de VC en los que sea posible utilizar hiperenlaces. El modelo B recoge el formulario de información normalizada para contratos de VC en supuestos distintos. Junto a lo anterior, se proporcionará información adicional, entre la que destaca, respecto a la redacción anterior: la necesidad de comunicarse verbalmente de forma eficaz en el idioma en el que se prestan los servicios para el pleno disfrute de los mismos. El resto de los contenidos es similar a los arts. 152, 154 y 156 del texto anterior.

Si el contrato se celebra por teléfono, además del anexo II. B se proporcionará la información de las letras a) a h).

b. Carácter vinculante

En consonancia con el art. 61 TRLGDCU, se mantiene el carácter vinculante de la información precontractual, con una cuestión novedosa como es la referencia a las comisiones, recargos u otros costes adicionales, cuya omisión de información conllevará su imposibilidad de exigencia.

c. Contenido del contrato y documentación

La novedad radica en la no exigencia imperativa del carácter escrito del contrato, pudiendo constar el mismo en un suporte duradero (art. 155), salvo que se trate contratación presencial.

Además del contenido de la información precontractual, se añadirá información y, entre ellas, destacamos la relativa a las necesidades especiales del viajero, indicación de la responsabilidad solidaria de organizador y detallista, y de prestar asistencia, y el nombre de la entidad garante de la insolvencia.

El empresario al que se remiten los datos informará al organizador de la celebración del contrato que dé lugar a la constitución del VC. De forma inmediata, el organizador facilitará al viajero en un soporte duradero la información a que se refiere el art. 155.2.

El párrafo 5º del art. 155 corrige una omisión de la ley anterior relativa a la obligación de proporcionar al viajero la documentación que se ha de entregar antes del inicio del viaje (recibos, vales y billetes necesarios).

d. Carga de la prueba

El art. 155 viene a recoger una regla general en materia de protección de consumidores, al atribuir la carga de la prueba del cumplimiento de las obligaciones de información al empresario. Y ello en consonancia con otros preceptos del TRLGDCU como el art. 66.bis.4, el art. 76, el 76 bis.2 o el art. 82.2.

e. Cesión del contrato de viaje

El vigente art. 157 reconoce el derecho a la cesión del contrato de VC a otro viajero, lo que ya venía contemplado en el art. 156. Sin embargo, se aprecian algunas diferencias de regulación:

- El plazo de comunicación al minorista u organizador se reduce de 15 días a 7 días naturales anteriores al inicio del viaje.

- Se suprime la referencia que hacía la ley a la gratuidad. Por el contrario, el art. 157.3 exige la información sobre los costes efectivos de la cesión, los cuales serán razonables y, en todo caso, no superarán los costes efectivamente

soportados por el organizador y el minorista como consecuencia de la cesión. Dicha previsión se completa con la obligación de proporcionar al cedente, en todo caso, las pruebas de las comisiones, recargos u otros costes derivados de la cesión (art. 157.4).

f. Modificación del precio

Dos novedades destacan en materia de modificación del precio:

- Si el aumento del precio, por los motivos tasados que se prevén, supera el 8%, e l viajero podrá, en un plazo razonable especificado por el organizador, aceptar el aumento o resolver el contrato sin penalización.
- En caso de disminución del precio, el empresario tendrá derecho a deducir los gastos administrativos reales del reembolso debido al viajero y, a solicitud de éste, aportar la prueba de tales gastos.

g. Modificación de otras cláusulas del contrato

Se distingue entre novedades insignificantes y sustanciales.

Respecto de las primeras, se reconoce el derecho del empresario a modificar unilateralmente el contrato siempre que se cumplan varias condiciones:

- Que se haya reservado este derecho en el contrato,
- No se exige que se trate de motivos externos al mismo,
- Que se trate de cambios insignificantes,
- Que se haya informado al viajero de forma clara, comprensible y destacada en un soporte duradero.

Respecto de las segundas, se suprime el plazo de tres días que el consumidor tenía para comunicar su decisión en caso de modificación, plazo que ahora se sustituye por un "plazo razonable" que fijará el empresario y que deberá ser comunicado al viajero en un soporte duradero. Asimismo, se contiene una previsión para el caso de resolución del contrato, al exigir el reembolso sin demora de todos los pagos realizados y, en cualquier caso, en un plazo no superior a 14 días naturales a partir de la fecha de la resolución del contrato.

h. Resolución, cancelación y desistimiento

El art. 160 refunde los anteriores arts. 159 a 160, con una terminología imprecisa y aunando en un solo precepto la resolución del contrato por causa imputable al organizador, la cancelación y el desistimiento del viajero.

El art. 160.1 contempla el derecho de desistimiento del viajero, que el legislador denomina impropiamente derecho de resolución. Entre las novedades destacaría las siguientes:

- El derecho se reconoce en cualquier momento "anterior al inicio del viaje", precisión que no existía anteriormente y que nos llevó a plantearnos si durante el mismo cabía el ejercicio de dicho derecho.

- Se modifica por completo el régimen de la penalización en caso de desistimiento. Ahora, la misma puede estar prevista en el contrato (esto es, impuesta por el empresario), y la misma debe ser adecuada, justificable y razonable con base en lo siguientes criterios: la antelación con respecto al inicio del viaje, el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de dichos servicios. En ausencia de esta previsión, la penalización equivaldrá al precio del viaje menos el ahorro de costes e ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios. A solicitud del viajero el empresario deberá facilitar justificación de dichos gastos. Por tanto, se ha pasado de un sistema objetivo consistente en un porcentaje fijo en función del tiempo de antelación con que se ejercitaba el derecho, a un sistema subjetivo que queda a la voluntad del empresario (penalización tipo en el contrato) o derivada de los costes de ejercicio de dicho derecho de desistimiento.

- En caso de circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de manera significativa a la ejecución del viaje (vgr. Huracanes, guerras, atentados terroristas, etc.), el viajero tendrá derecho a resolver el contrato antes del inicio, con derecho al reembolso de cualquier pago realizado, sin ninguna penalización y sin compensación adicional.

- El empresario podrá cancelar el contrato reembolsando la totalidad de los pagos, sin ninguna compensación adicional, en dos situaciones:

    - Cuando no se reúna el número mínimo de personas y se informe en los plazos señalados legalmente en función de la duración del viaje, plazos que constituyen una novedad:

        - 20 días antes si el viaje es de más de 6 días de duración.

- 7 días antes si el viaje tiene una duración entre 2 y 6 días de duración.
- 48 horas antes del inicio si el viaje es de menos de 2 días.

- En caso de imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias.
- Los reembolsos se realizarán sin demora y en todo caso en un plazo no superior a 14 días naturales desde la terminación del contrato. Ya no existe remisión al art. 76, por lo que incumplimiento de la obligación de devolver en el plazo señalado en dicho precepto no se sancionará con el doble de la suma adeudada.
- En contratos celebrados fuera de establecimiento (en el sentido del art. 92.2), el viajero dispondrá de un plazo de 14 días para ejercer su derecho de desistimiento sin necesidad de justificación.

i. Responsabilidad y derecho de resarcimiento

Este era uno de los temas más controvertidos de la legislación anterior, que fue interpretado por la jurisprudencia del TS (Sala de lo Civil, Sección 1ª, sentencia núm. 870/2009 de 20 enero, RJ 2010\158) de la forma que hoy sanciona el vigente precepto, esto es, estableciendo la responsabilidad solidaria de organizadores y detallistas frente al viajero por el correcto cumplimiento de los servicios de viaje, sin perjuicio del derecho de repetición.

Se prevé expresamente la obligación comunicar con diligencia la falta de conformidad. Igualmente, se prevé que, en caso de falta de subsanación de la falta de conformidad en un plazo razonable establecido por el viajero, éste podrá hacerlo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios.

En caso de imposibilidad de garantizar el retorno, por circunstancias inevitables y extraordinarias, el empresario asumirá el coste del alojamiento que sea necesario, con un máximo de tres noches por viajero, salvo normativa más beneficiosa para el viajero. Esta limitación no regirá para personas con discapacidad o movilidad reducida.

j. Reducción del precio e indemnización por daños y perjuicios

Se reitera la aplicación al VC de las limitaciones de responsabilidad establecidas en virtud de Convenios internacionales, si bien se añade la posibilidad de que el contrato

pueda limitar la indemnización, salvo para daños corporales o perjuicios dolosos o negligentes y siempre que su importe no sea inferior al triple del precio total del viaje.

Y expresamente se contempla la compatibilidad de la indemnización o reducción de precio con lo previsto en los Reglamentos comunitarios (vgr. Reglamento n. 261/2004), si bien, se deducirán la una de la otra para evitar el enriquecimiento injusto.

k. Garantías

La regulación de las garantías es mucho más extensa que la precedente y se estructura en dos ámbitos (igual que el art. 163 anterior, pero ahora en dos preceptos):

i) Garantía frente a la insolvencia

Se impone la obligación de constituir una garantía de reembolso en caso de insolvencia que responda tanto de las cantidades abonadas como de la repatriación, en caso de que el VC incluya el transporte de pasajeros. Esta obligación es exigible tanto a los empresarios establecidos en España como no establecidos en un Estado miembro.

El art. 164 contempla la forma de dicha garantía: fondo de garantía, seguro, aval u otra garantía financiera. También se regula la forma de calcular el importe de dicha garantía, pues la misma deberá cubrir el importe de los pagos realizados por los viajeros en temporada alta, en atención al período comprendido entre los pagos anticipados y los pagos finales y la finalización de los VC, así como el coste estimado de las repatriaciones en caso de insolvencia. La cuantía podrá calcularse a partir de los datos comerciales más recientes, como el volumen de negocio realizado en el ejercicio anterior.

La situación de insolvencia se produce desde que sea evidente la falta de liquidez de forma que los servicios no puedan ejecutarse o los prestadores requieran a los viajeros pagar por los servicios.

Constatada la insolvencia, la garantía estará a disposición del viajero, sin perjuicio de la posibilidad de continuar el viaje. Los reembolsos correspondientes a servicios de viaje no ejecutados se realizarán sin demora tras la solicitud del viajero.

Los beneficiarios de la protección frente a la insolvencia lo serán con independencia de su lugar de residencia, del lugar de salida, de venta del viaje, o de que la entidad garante esté establecida en otro Estado miembro.

La garantía se activará gratuitamente desde que la ejecución del viaje se vea afectada por la insolvencia para las repatriaciones y en su caso para la financiación del alojamiento previo a la repatriación, sin implicar ningún anticipo de pago para el viajero. Se ha suprimido la referencia que hacía la normativa anterior a la exigencia de que el cumplimiento de las obligaciones tuviera su origen en una resolución firme en vía judicial o en un laudo dictado por Junta Arbitral.

ii) Garantía de la responsabilidad contractual

Organizadores y detallistas deberán prestar una garantía para responder del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los contratantes. Los viajeros podrán reclamar la garantía directamente al sistema de cobertura constituido.

La novedad radica en el reconocimiento mutuo de la protección frente a la insolvencia y cooperación administrativa (art. 166). A tal efecto, las autoridades autonómicas aceptarán cualquier garantía constituida conforme a las normas del Estado miembro de su establecimiento. El Ministerio de Industria será el punto de contacto central para facilitar dicha cooperación nacional y europea. Entre dichas autoridades se facilitarán los puntos de contacto centrales de otros Estados miembros. Los puntos de contacto centrales podrán acceder a listados de empresarios que estén al corriente de sus obligaciones de protección frente a la insolvencia. En caso de dudas, se podrán pedir aclaraciones al Estado miembro del establecimiento, el cual deberá facilitar una respuesta en el plazo de quince días hábiles.

7. Servicios de viaje vinculados

La protección que ofrece la norma es de menor calado que la ofrecida a los VC y se limita a dos aspectos:

a. Protección frente a insolvencia

Los empresarios que faciliten esos SVV deberán constituir una garantía que cubra, de un lado, el reembolso de todos los pagos y, de otro, la repatriación de los viajeros, en ambos casos cuando exista una situación de insolvencia.

El régimen de esta garantía es idéntico al previsto para los VC, en cuanto a sujetos obligados, forma de la misma y régimen jurídico (activación, reembolsos, etc.).

b. Información precontractual

El empresario que facilite SVV indicará de forma clara, comprensible y destacada que:

- El viajero no gozará de los derechos propios de los VC.
- Que cada prestador será el único responsable de la correcta ejecución de los servicios
- Que el viajero gozará de protección frente a la insolvencia.

Esta información se proporcionará mediante el formulario que figura como Anexo III. En caso de incumplimiento de las obligaciones impuestas por el art. 167, se aplicarán los derechos y obligaciones establecidos en los arts. 157 (cesión del contrato) y 160 (desistimiento y cancelación).

Si el contrato se celebra con un intermediario éste informará al empresario que facilite los SVV de la celebración del correspondiente contrato.

8. Prescripción y régimen sancionador

No hay novedades relevantes, manteniéndose el plazo de prescripción de 2 años y el régimen sancionador específico ejercido por las autoridades administrativas de turismo "o por aquellas que en cada caso tengan atribuida la competencia por razón de la materia". Las sanciones deberán ser efectivas, proporcionadas y disuasorias.

9. Formularios de información

En el Anexo II, relativo a los VC, se contienen distintos formularios modelo:

El Modelo A prevé el formulario de información normalizada para contratos de VC en los que sea posible utilizar hiperenlaces. Se informará que el contrato es un VC y que el viajero gozará de todos los derechos que le son propios a este régimen. Se menciona la responsabilidad solidaria de las empresas intervinientes por la correcta ejecución del VC. También se hará referencia a que las empresas están cubiertas por una garantía para reembolsar los pagos realizados y la repatriación en caso de insolvencia. A continuación, a través del hiperenlace el viajero recibirá información sobre los principales derechos.

El Modelo B contiene el formulario de información normalizada para contratos de viaje combinado distintos de los contemplado en la parte A.

El Modelo C contiene el formulario de información normalizada en caso de transmisión de datos por parte del organizador a otro empresario. En caso de celebración de un contrato con una empresa YY antes de que se cumplan 24 horas de la recepción de la confirmación de la reserva enviada por la empresa XX, el servicio de viaje ofrecido por YY y XX será un VC y, por tanto, el viajero gozará de todos los derechos que derivan de tal calificación. La empresa XX será plenamente responsable de la correcta ejecución del VC en su conjunto. Dicha empresa está cubierta por una garantía para el reembolso de los pagos realizados y, si el contrato incluye el transporte, asegurar su repatriación en caso de insolvencia.

El Anexo III, relativo a servicios de viaje vinculados, también incluye varios modelos de formulario:

El Modelo A contempla el formulario de información normalizada en caso de que el empresario que facilita SVV en línea sea un transportista que vende billetes de ida y vuelta. Esto es, para el caso que en que después de seleccionado y pagado un servicio de viaje, se reserva servicios de viaje adicionales de través de la misma empresa (XX). No gozará de los derechos propios de los VC. La empresa XX no será responsabilidad de la correcta ejecución de dichos servicios de viaje adicionales. Si se reservan servicios de viaje adicionales durante la misma visita a la web, estos servicios formarán parte de unos servicios de viaje vinculados. En este caso, la empresa XX ha suscrito una garantía de protección para reembolsar los pagos abonados por servicios no prestados en caso de insolvencia, y por repatriación. Tal garantía no cubre el reembolso en caso de insolvencia del prestador de servicios correspondiente.

El Modelo B contiene el formulario de información normalizada en caso de que el empresario que facilita servicios de viaje vinculado en línea sea un empresario distinto del transportista que vende el billete de ida y vuelta. Si, tras la selección y pago de un servicio de viaje, se reserva servicios de viaje adicionales a través de la misma empresa XX, no gozará de los derechos que se aplican a los VC, y la empresa XX no será responsable de la correcta ejecución de los distintos servicios de viaje. En caso de problemas, el viajero deberá poner en contacto con el prestador de servicios correspondiente. Pero, si el viajero reserva servicios de viaje adicionales durante la misma visita del sitio web de una empresa XX, estos servicios formarán parte de unos servicios de viaje vinculados, por lo que la empresa XX ha suscrito una garantía de protección de reembolso de los pagos abonados a la misma en caso de servicios no prestados por insolvencia de la misma.

El Modelo C prevé el formulario de información normalizada en caso de SVV en los que los contratos se celebren en presencia física simultánea del empresario (distinto del

transportista que vende un billete de ida y vuelta) y del pasajero. Si, después de haber seleccionado y pagado un servicio de viaje, el viajero reserva servicio de viaje adicionales para su viaje a través de la empresa XX, no gozará de los derechos que se aplican a los VC, ni será responsable de la correcta ejecución de los distintos servicios de viaje.

El Modelo D contiene el formulario de información normalizada en caso de que el empresario que facilita servicios de viaje vinculados en línea sea un transportista que vende un billete de ida y vuelta. Si el viajero reserva unos servicios de viaje adicionales mediante este enlace no gozará de los derechos que se aplican a los VC, ni la empresa será responsable de la correcta ejecución de esos servicios de viaje adicionales. Sin embargo, si esa reserva se produce mediante un enlace de la empresa XX antes de 24 h desde la recepción de la confirmación de la reserva por parte de esta empresa, estos servicios formarán parte de unos SVV. En este caso, regirá la garantía prevista para supuestos de insolvencia.

El Modelo E se refiere al formulario de información normalizada en caso de que el empresario que facilita unos servicios de viaje vinculados en línea sea un empresario distinto del transportista que vende el billete de ida y vuelta. En caso de reserva de servicios de viaje adicionales a través del enlace de una empresa no gozará de los derechos que se aplican a los VC, y la empresa no será responsable de la correcta ejecución de los servicios de viaje adicionales. En caso de problemas, deberá ponerse en contacto con el prestador correspondiente. Sin embargo, en caso de reserva de servicios de viaje adicionales mediante un enlace de la empresa XX antes de 24 h desde la confirmación de la reserva, estos servicios formarán parte de unos servicios de viaje vinculados, y el empresario deberá haber constituido una garantía para reembolsar los pagos abonados por servicios no prestado en caso de insolvencia del empresario, nunca del prestador.

10. Conclusiones

El RD Ley 23/2018, de 21 de diciembre, que entró en vigor el 28 de diciembre, relativo a los viajes combinados y servicios vinculados, modifica la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias en los artículos 150 y sig., con objeto de transponer 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.

El nuevo marco legal actualiza la normativa al entorno de la contratación on line, amplía su ámbito de aplicación a los servicios de viaje vinculados, y exige con mayor detalle una

garantía a los empresarios en caso de insolvencia, al tiempo que aumenta la transparencia, introduce nuevos conceptos y colma las lagunas legislativas existentes.

Se instaura una información precontractual normalizada en toda la UE. Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato, existiendo unos formularios normalizados a nivel europeo para facilitar dicha información precontractual.

Viajes combinados

El concepto de viaje combinado se encuentra en el artículo 151.1.b TRLGDCU que lo define como la combinación previa de al menos dos servicios de viaje: transporte, alojamiento, alquiler de vehículos u otros servicios turísticos no accesorios de los anteriores que no formen parte integrante de un servicio de los mismos. La catalogación de un servicio de viaje (como una reserva de hotel, un billete de avión o tren o un alquiler de coche) como 'viaje combinado' o 'vinculado' depende, entre otros requisitos, de que este servicio suponga al menos el 25% del total de servicios de viajes combinados o vinculados.

Esta normativa no será de aplicación a los viajes con duración inferior a 24 horas salvo que incluya el alojamiento, se presten de forma ocasional y sin ánimo de lucro a un grupo limitado y no formen parte de un convenio general entre empresarios.

El marco normativo es de aplicación no sólo a consumidores sino a cualquier viajero, concepto que incluye a empresarios, sean personas físicas o jurídicas.

Estas son las otras principales novedades para los viajeros:

- Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.
- Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto donde puedan contactar con el organizador o en su caso con el minorista.
- Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y, en su caso, con sujeción al pago de gastos adicionales.
- El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (por ejemplo, en los precios de combustible) y está expresamente estipulado en el contrato, y en ningún caso en los últimos 20 días anteriores al inicio del viaje combinado.

- Si el aumento de precio excede del 8 por 100 del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.

- Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica sustancialmente alguna de las principales características de los servicios del viaje combinado.

- Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una compensación.

- En circunstancias excepcionales, por ejemplo, en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado sin pagar ninguna penalización.

- Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización que será adecuada y justificable.

- Si, después del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse una proporción significativa de los servicios de viaje, deberán ofrecerse al viajero fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional.

- Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador o, en su caso, el minorista, no consiga solucionar el problema.

- Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje.

- El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades.

- Los organizadores y los minoristas de viajes combinados establecidos en España tendrán la obligación de crear un fondo de garantía, mediante la contratación de un seguro, aval u otra garantía financiera, en los términos que determine la Administración competente. Los organizadores y minoristas no establecidos en un

Estado miembro de la UE que vendan u ofrezcan viajes combinados en España estarán también obligados a presentar dicha garantía. Si el organizador o el minorista incurre en insolvencia, se procederá al reembolso de los pagos. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurra en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros

- Los viajeros contarán con un periodo de desistimiento de 14 días si han comprado el viaje fuera del establecimiento mercantil.

- Los viajeros tendrán derecho al reembolso del dinero en 14 días cuando se ponga fin al contrato.

Servicios de viaje vinculados

Esta reforma regula, como novedad contractual, una nueva figura denominada servicios de viaje vinculados, que constituyen un nuevo modelo empresarial alternativo que a menudo compite con los viajes combinados. Un ejemplo de este último modelo de negocios sería el que, con motivo de una compra de un billete de avión a través de internet, nos envían un enlace con una oferta de un hotel y pinchando en dicho enlace contratamos una estancia en el mismo.

La diferencia con los viajes combinados es que estos se contratan habitualmente con el mismo empresario, mientras que los servicios de viaje vinculados se contratan siempre con diferentes empresarios.

En este caso, la principal ventaja para los consumidores es que con esta reforma el primer empresario con el que se contrata, que actúa como facilitador de la segunda contratación, está obligado a constituir una garantía para responder de la solvencia de ambos servicios.

CUADRO COMPARATIVO SOBRE EL RDLEY 23/2018 Y EL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS (RDL 1/2007)

Texto anterior	Texto actual
Artículo 93. Excepciones.	**Artículo 93. Excepciones.**

La regulación establecida en este título no será de aplicación: (…) g) A los contratos relativos a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados regulados en esta ley.	La regulación establecida en este título no será de aplicación: (…) g) A los contratos relativos a los viajes combinados del artículo 151.1.b), excepto los apartados 2 y 6 del artículo 98.
Artículo 150. Ámbito de aplicación. 1. Este libro será de aplicación a la oferta, contratación y ejecución de las vacaciones, los circuitos y los viajes combinados definidos en el artículo siguiente. 2. La facturación por separado de varios elementos de un mismo viaje combinado no exime al organizador o al detallista del cumplimiento de las obligaciones establecidas por este Libro.	**Artículo 150. Ámbito de aplicación.** 1. Este libro será de aplicación, en los términos establecidos en el mismo, a la oferta, contratación y ejecución de los viajes combinados y de los servicios de viaje vinculados, definidos en el artículo siguiente. 2. La regulación establecida en este libro no será de aplicación a: a) Los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados de duración inferior a veinticuatro horas, a menos que se incluya el alojamiento. 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 viajeros. 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. No quedarán eximidos de las obligaciones establecidas en este libro los organizadores de viajes combinados, o, en su caso, los minoristas, así como los empresarios que facilitan servicios de viaje vinculados, aunque declaren que actúan exclusivamente como prestadores de un servicio de viaje, como intermediarios o en cualquier otra calidad, o que los servicios que prestan no constituyen un viaje combinado o servicios de viaje vinculados.
Artículo 151. Definiciones. 1. A los efectos de este libro se entenderá por: a) «Viaje combinado»: 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. Los elementos a que se refiere el párrafo anterior son los siguientes: i) transporte, ii) alojamiento,	**Artículo 151. Definiciones.** 1. A los efectos de este libro se entenderá por: a) ‘‘Servicio de viaje’’: 1.º El transporte de pasajeros. 2.º El alojamiento cuando no sea parte integrante del transporte de pasajeros y no tenga un fin residencial. 3.º El alquiler de turismos, de otros vehículos de motor en el sentido del artículo 2. 21 del Real Decreto 750/2010, de 4 de junio, por el que se regulan los procedimientos de homologación de vehículos de motor y sus remolques, máquinas autopropulsadas o remolcadas, vehículos agrí-

iii) otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado. b) «Organizador»: la persona física o jurídica que organice de forma no ocasional viajes combinados y los venda u ofrezca en venta, directamente o por medio de un detallista. c) «Detallista»: la persona física o jurídica que venda u ofrezca en venta el viaje combinado propuesto por un organizador. d) «Contratante principal»: la persona física o jurídica que compre o se comprometa a comprar el viaje combinado. e) «Beneficiario»: la persona física en nombre de la cual el contratante principal se comprometa a comprar el viaje combinado. f) «Cesionario»: la persona física a la cual el contratante principal u otro beneficiario ceda el viaje combinado. g) «Consumidor o usuario»: cualquier persona en la que concurra la condición de contratante principal, beneficiario o cesionario. h) «Contrato»: el acuerdo que vincula al consumidor con el organizador o el detallista.	colas, así como de sistemas, partes y piezas de dichos vehículos, así como el alquiler de motocicletas que requieran un permiso de conducción de categoría A, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 4.2.d) del Real Decreto 818/2009, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de Conductores. 4.º Cualquier otro servicio turístico que no forme parte integrante de un servicio de viaje de los definidos en los tres apartados anteriores. b) ‘‘Viaje combinado’’: la combinación de, al menos, dos tipos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación, si esos servicios: 1.º son combinados por un solo empresario, incluso a petición o según la selección del viajero, antes de que se celebre un único contrato por la totalidad de los servicios, o 2.º 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 venta y seleccionados antes de que el viajero acepte pagar, ii) son ofrecidos, vendidos o facturados a un precio a tanto alzado o global,

2. A los efectos de lo previsto en este Libro, el organizador y el detallista deberán tener la consideración de agencia de viajes de acuerdo con la normativa administrativa.	iii) son anunciados o vendidos como «viaje combinado» o bajo una denominación similar, 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 viaje, o 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 quienes se celebra otro contrato, a más tardar veinticuatro horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje. La combinación de servicios de viaje en la que se combine como máximo uno de los tipos de servicios de viaje a que se refieren los apartados 1.º, 2.º o 3.º de la letra a) con uno o varios de los servicios turísticos a que se refiere su apartado 4.º, no se considerará un viaje combinado si estos servicios turísticos no representan una proporción igual o superior al veinticinco por ciento del valor de la combinación y no se anuncian o no constituyen por alguna otra razón una característica esencial de la combinación, o si solo han sido seleccionados y contratados después de que

	se haya iniciado la ejecución de un servicio de viaje contemplado en los mencionados apartados 1.º, 2.º o 3.º c) ‘‘Contrato de viaje combinado’’: el contrato 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 mismo. d) ‘‘Inicio del viaje combinado’’: el comienzo de la ejecución de los servicios de viaje incluidos en el viaje combinado. e) ‘‘Servicios de viaje vinculados’’: al menos dos tipos diferentes de servicios de viaje adquiridos con objeto del mismo viaje o vacación, que, sin constituir un viaje combinado, den lugar a la celebración de contratos distintos con cada uno de los prestadores individuales de servicios de viaje, si un empresario facilita: 1.º con ocasión de una única visita o contacto con su punto de venta, la selección y el pago separado de cada servicio de viaje por parte de los viajeros, o 2.º de manera específica, la contratación de al menos un servicio de viaje adicional con otro empresario, siempre que tenga lugar a más tardar veinticuatro horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

	Cuando se adquiera como máximo uno de los servicios de viaje a que se refieren los apartados 1.º, 2.º o 3.º de la letra a) y uno o varios de los servicios turísticos a que se refiere su apartado 4º, no constituirán servicios de viaje vinculados si estos últimos no representan una proporción igual o superior al veinticinco por ciento del valor de la combinación y no se anuncian o no constituyen por alguna otra razón una característica esencial del viaje o vacación. f) ‘‘Viajero’’: toda persona que tiene la intención de celebrar un contrato o tiene derecho a viajar en virtud de un contrato celebrado con arreglo a este libro. g) ‘‘Organizador’’: un 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). h) ‘‘Minorista’’: empresario distinto del organizador que vende u oferta viajes combinados por un organizador. i) ‘‘Establecimiento’’: el definido en el artículo 3.5 de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio. j) ‘‘Circunstancias inevitables y extraordinarias’’: una situación fuera del control de la parte que alega esta situación y

	cuyas consecuencias no habrían podido evitarse incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables. k) ‘‘Falta de conformidad’’: la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en un viaje combinado. l) ‘‘Menor’’: toda persona menor de dieciocho años. m) ‘‘Punto de venta’’: toda instalación de venta al por menor, tanto mueble como inmueble, o un sitio web de venta al por menor o un dispositivo similar de venta minorista en línea, incluso cuando estos sitios web o dispositivos se presenten a los viajeros como un dispositivo único, incluido un servicio telefónico. n) ‘‘Repatriación’’: el regreso del viajero al lugar de salida o a cualquier otro lugar acordado por las partes contratantes. 2. A los efectos de lo dispuesto en este libro, se entenderá por empresario, sin perjuicio de la definición establecida en el artículo 4, a aquel que atiende a los viajeros de manera presencial o en línea, tanto si actúa como organizador, minorista, empresario que facilita servicios de viaje vinculados o como prestador de servicios de viaje.
	Artículo 152. Responsabilidad por errores en la reserva.

	El empresario será responsable de los errores debidos a defectos técnicos que se produzcan en el sistema de reservas que le sean atribuibles, así como de los errores cometidos durante el proceso de reserva, cuando el empresario haya aceptado gestionar la reserva de un viaje combinado o de servicios de viaje que formen parte de servicios de viaje vinculados. El empresario no será responsable de los errores de reserva atribuibles al viajero o causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.
Artículo 152. Programa y oferta de viajes combinados. 1. El detallista o, en su caso, el organizador 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: a) Destinos y medios de transporte, con mención de sus características y clase. b) Duración, itinerario y calendario de viaje. c) Relación de establecimientos de alojamiento, con indicación de su tipo, situación, categoría o nivel de comodidad y sus principales características, así como su	**Artículo 153. Información precontractual.** 1. Antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato de viaje combinado u oferta correspondiente, el organizador, y también el minorista, cuando el viaje combinado se venda a través de este último, proporcionarán al viajero el formulario con la información normalizada relativa al viaje combinado que figura en el anexo II, A o B, así como la siguiente información que resulte aplicable al viaje combinado: a) Las principales características de los servicios de viaje que se señalan a continuación: 1.º El destino o los destinos del viaje, el itinerario y los períodos de estancia, con

homologación y clasificación turística en aquellos países en los que exista clasificación oficial.

d) El número de comidas que se vayan a servir y, en su caso, si las bebidas o algún tipo de ellas no estuvieran incluidas en el régimen alimenticio previsto.

e) La información de índole general sobre las condiciones aplicables a los nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea en materia de pasaportes y de visados, y las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia.

f) Precio final completo del viaje combinado, incluidos los impuestos, y precio estimado de las excursiones facultativas. En el caso de gastos adicionales correspondientes a los servicios incluidos en el viaje combinado que deba asumir el consumidor y que no se abonen al organizador o detallista, información sobre su existencia y, si se conoce, su importe.

g) El importe o el porcentaje del precio que deba pagarse en concepto de anticipo sobre el precio total y el calendario para el pago de la parte de precio no cubierta por el anticipo desembolsado, así como las condiciones de financiación que, en su caso, se oferten.

h) Si para la realización del viaje combinado se necesita un número mínimo de inscripciones y, en tal caso, la fecha límite de información al consumidor y usuario en caso de anulación.

sus fechas y, cuando se incluya el alojamiento, el número de pernoctaciones incluidas.

2.º Los medios de transporte, sus características y categorías, los puntos, fechas y horas de salida y de regreso, la duración, los lugares de las paradas intermedias y las conexiones de transporte. Si la hora exacta está aún por determinar, se informará al viajero de la hora aproximada de salida y de regreso.

3.º La ubicación, las principales características y, si procede, la categoría turística del alojamiento con arreglo a las normas del correspondiente país de destino.

4.º Las comidas previstas.

5.º Las visitas, excursiones u otros servicios incluidos en el precio total acordado del viaje combinado.

6.º 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.

7.º 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.

8.º A petición del viajero, si el viaje o vacación es en términos generales apto

i) Cláusulas aplicables a posibles responsabilidades, cancelaciones y demás condiciones del viaje. j) Nombre y domicilio del organizador del viaje combinado así como, en su caso, de su representación legal en España. k) Toda información adicional y adecuada sobre las características del viaje ofertado.	para personas con movilidad reducida, información precisa sobre la idoneidad del viaje o vacación en función de sus necesidades. b) El nombre comercial, la dirección completa del organizador y, en su caso, del minorista, así como el número de teléfono y la dirección de correo electrónico de ambos. 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 160.3.a), antes del inicio del viaje combinado, para la posible cancelación del contrato si no se alcanza dicho número. 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 viaje y la estancia en el país de destino. g) Indicación de que el viajero puede resolver el 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 160.1. h) Información sobre la suscripción de un seguro facultativo que cubra los gastos originados en caso de que el viajero decida poner fin al contrato o los gastos de asistencia, incluidos los de repatriación, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento. i) La información exigida por la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal. Cuando se trate de contratos celebrados por teléfono se facilitará al viajero la información normalizada tal como figura en el anexo II.B y la información indicada en las letras a) a h), ambas inclusive, de este apartado. 2. En la contratación de viajes combinados, tal como se definen en el apartado b).2.º.v) del artículo 151.1, el organizador y el empresario a los que se transmiten los datos garantizarán que cada uno de ellos facilite, antes de que el viajero esté obligado por contrato o por cualquier

	oferta correspondiente, la información indicada en las letras a) a h), ambas inclusive, del apartado anterior, en la medida en que sea pertinente para los respectivos servicios de viaje que ofrezcan. El organizador también facilitará al mismo tiempo la información normalizada por medio del formulario que figura en el anexo II.C. 3. La información a que se hace referencia en los apartados 1 y 2 deberá facilitarse al viajero, al menos, en castellano y de forma clara, comprensible y destacada, y cuando se facilite por escrito deberá ser legible.
Artículo 153. Carácter vinculante del programa oferta. La información contenida en el programa-oferta será vinculante para el organizador y el detallista del viaje combinado, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias: a) Que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito al consumidor y usuario antes de la celebración del contrato y tal posibilidad haya sido objeto de expresa mención en el programa-oferta. b) Que se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.	**Artículo 154. Carácter vinculante de la información precontractual.** 1. La información facilitada al viajero con arreglo a las letras a), c), d), e) y g) del artículo 153.1, formará parte integrante del contrato de viaje combinado y no se modificará salvo que las partes contratantes acuerden expresamente lo contrario. El organizador y, en su caso, el minorista, antes de la celebración del contrato de viaje combinado, comunicarán al viajero, de forma clara, comprensible y destacada, todos los cambios de la información precontractual. 2. Si antes de la celebración del contrato el organizador y, en su caso, el minorista no cumplen con los requisitos de información sobre comisiones, recargos u otros costes adicionales que establece el

	artículo 153.1.c), el viajero no tendrá que soportarlos.
Artículo 154. Forma y contenido del contrato. 1. El contrato de viaje combinado deberá formularse por escrito y contener entre sus cláusulas, en función de las características de la oferta de que se trate, referencia, al menos, a los siguientes elementos: a) El destino o los destinos del viaje. b) En caso de fraccionamiento de la estancia, los distintos períodos y sus fechas. c) Los medios, características y categorías de los transportes que se vayan a utilizar. d) Las fechas, horas y lugares de salida y de regreso. 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. f) Número mínimo de personas exigido, en su caso, para la realización del viaje combinado y, en tal supuesto, fecha límite de información al consumidor y	**Artículo 155. Contenido del contrato de viaje combinado y documentos que se entregarán antes del inicio del viaje.** 1. Los contratos de viaje combinado deberán estar redactados en un lenguaje claro y comprensible y, si están por escrito, deberán ser legibles. En el momento de la celebración del contrato o posteriormente sin demora, el organizador o, en su caso, el minorista, proporcionará al viajero una copia del contrato o una confirmación del mismo en un soporte duradero. El viajero tendrá derecho a reclamar una copia del contrato en papel si este se ha celebrado en presencia física de ambas partes. En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento, el viajero deberá recibir una copia del contrato de viaje combinado o de su confirmación en soporte papel o, si está de acuerdo, en otro soporte duradero. 2. El contrato o su confirmación recogerá el contenido íntegro de lo acordado, incluida toda la información mencionada en el artículo 153.1, así como la información siguiente: a) Necesidades especiales del viajero aceptadas por el organizador.

usuario en caso de cancelación, que deberá efectuarse con una antelación mínima de diez días a la fecha prevista de iniciación del viaje. g) El itinerario. h) Las visitas, excursiones o demás servicios incluidos en el precio total convenido del viaje combinado. i) El nombre y la dirección del organizador, del detallista y, si procede, del asegurador. j) El precio del viaje combinado, desglosando los gastos de gestión, así como una indicación de toda posible revisión del mismo, ajustado a lo previsto en el artículo 157, y de los posibles derechos e impuestos correspondientes a los servicios contratados, cuando no estén incluidos en el precio del viaje combinado. k) Los gastos de anulación, si los hubiere y puedan calcularse razonablemente de antemano, debidamente desglosados. Si no pudiera calcularse su importe razonablemente de antemano, el hecho de que se podrán repercutir tales gastos, siempre que se hayan producido efectivamente. l) Modalidades de pago del precio y, en su caso, calendario y condiciones de financiación. m) Toda solicitud especial que el consumidor y usuario haya transmitido al organizador o al detallista y que éste haya aceptado.	b) Indicación de que el organizador y el minorista son responsables de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato, de conformidad con el artículo 161, y están obligados a prestar asistencia si el viajero se halla en dificultades de conformidad con el artículo 163.2. c) El nombre de la entidad garante en caso de insolvencia, el nombre de la entidad garante del cumplimiento de la ejecución del contrato de viaje combinado, y los datos de contacto, incluida su dirección completa, en un documento resumen o certificado y, cuando proceda, el nombre de la autoridad competente designada a tal fin y sus datos de contacto. d) El nombre, dirección completa, número de teléfono, dirección de correo electrónico y, si ha lugar, número de fax del representante local del organizador y, en su caso, del minorista, de un punto de contacto o de otro servicio que permita al viajero, a su elección, ponerse en contacto con cualquiera de ellos rápidamente y comunicarse con ellos eficazmente, pedir asistencia cuando tenga dificultades o presentar una reclamación por cualquier falta de conformidad advertida durante la ejecución del viaje combinado. e) Indicación de que el viajero debe comunicar toda falta de conformidad advertida durante la ejecución del viaje combinado de conformidad con el artículo 161.2.

n) La obligación del consumidor y usuario de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate.

ñ) El plazo de prescripción de las acciones establecido en el artículo 164, en el que el consumidor y usuario podrá formular sus reclamaciones por la no ejecución o ejecución deficiente del contrato.

o) El plazo en que el consumidor y usuario podrá exigir la confirmación de sus reservas.

2. 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.

3. La descripción del viaje combinado comunicada por el detallista o, en su caso, por el organizador al consumidor y usuario, así como su precio y todas las demás condiciones aplicables al contrato deberán ser veraces y comprobables en los términos establecidos en los artículos 18 y 60.

Artículo 156. Información adicional sobre el viaje contratado.

1. Los detallistas o, en su caso, los organizadores de viajes combinados deberán facilitar, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia y con el

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

g) Información sobre los procedimientos internos de tramitación de reclamaciones disponibles y sobre sistemas de resolución alternativa de litigios, de conformidad con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y si procede, sobre la entidad de resolución de litigios a la que esté adherida el empresario y sobre la plataforma a que se refiere el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

h) Información de que el viajero tiene derecho a ceder el contrato a otro viajero, de conformidad con el artículo 157.

3. En los contratos de viajes combinados, tal como se definen en el apartado b).2.º.v) del artículo 151.1, el empresario al que se remiten los datos informará

tiempo necesario antes del inicio del viaje, a los consumidores y usuarios con los que hayan contratado, la siguiente información:

a) Los horarios y lugares de las escalas y los enlaces, así como la indicación de la categoría del lugar que deberá ocupar el viajero en el medio o medios de transporte que vayan a ser utilizados.

b) El nombre, dirección y número de teléfono de la representación del organizador o detallista en cada destino o, en su defecto, los de los organismos locales que puedan ayudar al consumidor y usuario en caso de dificultades. Cuando no existan dichas representaciones y organismos, el consumidor y usuario deberá poder disponer, en cualquier caso, de un número de teléfono de urgencia o de cualquier otra información que le permita ponerse en contacto con el organizador o detallista.

c) Para los viajes y estancias de menores en el extranjero, la información que permita establecer un contacto directo con éstos o los responsables de su estancia «in situ» durante el viaje.

d) Información, de acuerdo con la legislación vigente reguladora del seguro privado, sobre la suscripción facultativa de un contrato de seguro que cubra los gastos de cancelación por el consumidor y usuario, o de un contrato de asistencia que cubra los gastos de repatriación o traslado al organizador de la celebración del contrato que dé lugar a la constitución del viaje combinado. El empresario facilitará al organizador la información necesaria para que este cumpla con sus obligaciones.

Tan pronto como el organizador haya sido informado de que se ha constituido el viaje combinado facilitará al viajero en un soporte duradero toda la información a la que se refiere el apartado 2 anterior.

4. La información mencionada en los apartados 2 y 3 se proporcionará de forma clara, comprensible y destacada.

5. Con suficiente antelación al inicio del viaje combinado, el organizador o, en su caso, el minorista proporcionarán al viajero los recibos, vales y billetes necesarios, la información acerca de la hora de salida programada y, si procede, la hora límite para facturar, así como la hora programada de las escalas, conexiones de transporte y llegada.

al lugar de origen, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento. 2. La información prevista en el apartado anterior deberá facilitarse a más tardar en el momento de confirmación de las reservas.	
	Artículo 156. Carga de la prueba. La carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los requisitos de información establecidos en este capítulo recaerá en el empresario.
Artículo 155. Cesión de la reserva. 1. El contratante principal o el beneficiario podrán ceder gratuitamente su reserva en el viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones requeridas para el mismo. 2. La cesión deberá ser comunicada por escrito al detallista o, en su caso, al organizador con una antelación mínima de 15 días a la fecha de inicio del viaje, salvo que las partes pacten un plazo menor en el contrato. 3. La persona que ceda su reserva en el viaje combinado y el cesionario responderán solidariamente, ante el detallista o, en su caso, el organizador que sean parte del contrato, del pago del saldo del precio, así	**Artículo 157. Cesión del contrato de viaje combinado a otro viajero.** 1. El viajero podrá ceder el contrato de viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones aplicables a ese contrato. 2. La cesión deberá ser comunicada previamente al organizador o, en su caso, al minorista, en un soporte duradero, con una antelación razonable de al menos siete días naturales al inicio del viaje combinado. 3. El cedente del contrato y el cesionario responderán solidariamente de la cantidad pendiente de pago del precio acordado, así como de cualquier comisión, recargo u otros costes adicionales derivados

como de los gastos adicionales justificados que pudiera haber causado dicha cesión.	de la cesión. El organizador o, en su caso, el minorista, informarán al cedente acerca de los costes efectivos de la cesión. Tales costes deberán ser razonables y, en todo caso, no superarán los costes efectivamente soportados por el organizador y el minorista a causa de la cesión. 4. El organizador y, en su caso, el minorista, proporcionarán al cedente las pruebas de las comisiones, recargos u otros costes adicionales derivados de la cesión del contrato.
Artículo 157. Revisión de precios. 1. Los precios establecidos en el contrato no podrán ser revisados, salvo si éste establece de manera explícita la posibilidad de revisión, tanto al alza como a la baja, y, a tal fin, se definen las modalidades precisas de cálculo. 2. La revisión sólo tendrá lugar para incorporar variaciones del precio de los transportes, incluido el coste del carburante, las tasas e impuestos relativos a determinados servicios y los tipos de cambio aplicados al viaje organizado. 3. Será nula la revisión de precios al alza efectuada en los 20 días inmediatamente anteriores a la fecha de salida del viaje.	**Artículo 158. Modificación del precio.** 1. Después de la celebración del contrato, los precios únicamente podrán incrementarse si en el mismo se reserva expresamente esa posibilidad y se establece que el viajero tiene derecho a una reducción del precio conforme al apartado 4. En tal caso, el contrato indicará el modo en que han de calcularse las revisiones del precio. El incremento de los precios solo será posible como consecuencia directa de cambios en: a) el precio del transporte de pasajeros derivado del coste del combustible o de otras fuentes de energía, b) el nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato, exigidos por terceros que no es-

	tán directamente involucrados en la ejecución del viaje combinado, incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos, de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos, o c) los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje combinado. 2. Si el aumento de precio mencionado en el apartado anterior excede del ocho por ciento del precio total del viaje combinado, se aplicará lo dispuesto en los apartados del 2 al 5 del artículo 159. 3. Con independencia de su cuantía, solo será posible un aumento de precio si el organizador o, en su caso, el minorista lo notifican al viajero de forma clara y compresible, con una justificación de este incremento, y le proporcionan su cálculo en un soporte duradero a más tardar veinte días naturales antes del inicio del viaje combinado. 4. Si el contrato estipula la posibilidad de aumentar los precios, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio correspondiente a toda disminución de los costes a los que se hace referencia en las letras a), b) y c) del apartado 1 que se produzca en el periodo comprendido entre la celebración del contrato y el inicio del viaje combinado. 5. Cuando se produzca una disminución del precio, el organizador y, en su caso, el minorista tendrán derecho a dedu-

	cir los gastos administrativos reales del reembolso debido al viajero. Si el viajero lo solicita, el organizador y, en su caso, el minorista deberá aportar la prueba de estos gastos administrativos.
Artículo 158. Modificación del contrato. 1. En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, el organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor y usuario. 2. En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa en cláusulas negociadas individualmente, el consumidor y usuario podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. 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.	**Artículo 159. Alteración de otras cláusulas del contrato.** 1. El organizador no podrá modificar unilateralmente las cláusulas del contrato antes del inicio del viaje combinado, con excepción del precio de conformidad con el artículo 158, salvo que se haya reservado este derecho en el contrato, que el cambio sea insignificante y que el propio organizador o, en su caso, el minorista informen al viajero de forma clara, comprensible y destacada en un soporte duradero. 2. 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 153.1.a), no puede cumplir con alguno de los requisitos especiales a que se refiere el artículo 155.2.a) o propone aumentar el precio del viaje en más del ocho por ciento de conformidad con el artículo 158.2, el viajero podrá, en un plazo razonable especificado por el organizador, aceptar el cambio propuesto o resolver el contrato sin pagar penalización.

	El viajero que resuelva el contrato de viaje combinado podrá aceptar un viaje combinado sustitutivo que le ofrezca el organizador o, en su caso, el minorista, de ser posible de calidad equivalente o superior. 3. El organizador o, en su caso, el minorista deberá comunicar sin demora al viajero, de forma clara, comprensible y destacada y en un soporte duradero: a) Las modificaciones propuestas contempladas en el apartado 2 y, cuando proceda de conformidad con el apartado 4, su repercusión en el precio del viaje combinado. b) Un plazo razonable en el que el viajero deberá informar de su decisión con arreglo al apartado 2. c) La indicación de que en el supuesto de que el viajero no notifique su decisión en el plazo indicado en la letra b) se entenderá que opta por resolver el contrato sin penalización alguna. d) En su caso, el viaje combinado sustitutivo ofrecido y su precio. 4. 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.

	5. En caso de resolución por el viajero del contrato de viaje combinado antes de su inicio, en virtud del apartado 2, sin pago de penalización o no aceptación por parte del viajero de un viaje combinado sustitutivo, el organizador o, en su caso, el minorista reembolsarán sin demora indebida todos los pagos realizados por el viajero o por un tercero en su nombre y, en cualquier caso, en un plazo no superior a catorce días naturales a partir de la fecha de resolución del contrato. A estos efectos, se aplicará lo dispuesto en los apartados 2 a 5 del artículo 162.
Artículo 160. Resolución del contrato por el consumidor y usuario. En todo momento el consumidor y usuario podrá dejar sin efecto los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero deberá indemnizar al organizador o detallista en las cuantías que a continuación se indican, salvo que tal resolución tenga lugar por causa de fuerza mayor: 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	**Artículo 160. Resolución del contrato por el consumidor y usuario.** 1. En cualquier momento anterior al inicio del viaje combinado el viajero podrá resolver el contrato en cuyo caso el organizador, o, en su caso, el minorista, podrán exigirle que pague una penalización que sea adecuada y justificable. El contrato podrá especificar una penalización tipo que sea razonable basada en la antelación de la resolución 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 viaje. En ausencia de una penalización tipo, el importe de la penalización por la resolución del contrato equivaldrá al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de

de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida.

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.

Artículo 159. Resolución del contrato por causa imputable al organizador o cancelación del viaje.

1. En el supuesto de que el consumidor y usuario opte por resolver el contrato, al amparo de lo previsto en el apartado 2 del artículo anterior, o de que el organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor y usuario, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior siempre que el organizador o detallista pueda proponérselo.

En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el organizador o viaje. El organizador o, en su caso, el minorista, deberán facilitar al viajero que lo solicite una justificación del importe de la penalización.

2. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, cuando concurran 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, el viajero tendrá derecho a resolver el contrato antes del inicio del mismo sin pagar ninguna penalización. En este caso, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional.

3. El organizador y, en su caso, el minorista, podrán cancelar el contrato y reembolsar al viajero la totalidad de los pagos que este haya realizado, pero no será responsable de compensación adicional alguna si:

a) el número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo especificado en el contrato y el organizador o, en su caso, el minorista, notifican al viajero la cancelación dentro del plazo fijado en el mismo, que a más tardar será de:

1.º veinte días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de más de seis días de duración,

el detallista deberán rembolsar al consumidor y usuario, cuando proceda en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato.

En todo caso, 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.

2. El mismo derecho previsto en el número anterior corresponderá al consumidor y usuario que no obtuviese confirmación de la reserva en los términos estipulados en el contrato.

3. 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

2.º siete días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de entre dos y seis días de duración,

3.º cuarenta y ocho 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 se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.

4. El organizador o, en su caso, el minorista, proporcionará los reembolsos exigidos en los apartados 2 y 3, o, con respecto al apartado 1, reembolsará cualquier pago realizado por el viajero o en su nombre, por el viaje combinado, menos la penalización correspondiente. Dichos reembolsos o devoluciones se realizarán al viajero sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo no superior a catorce días naturales después de la terminación del contrato de viaje combinado.

5. En el caso de los contratos de viaje combinado celebrado fuera del establecimiento, el viajero dispondrá de un plazo de catorce días para ejercer su derecho desistimiento del contrato de viaje combinado, sin necesidad de justificación.

que el incumplimiento citado se produzca en las 48 horas anteriores. 4. No existirá obligación de indemnizar en los siguientes supuestos: a) Cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al exigido y así se comunique por escrito al consumidor y usuario antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato, que como mínimo será de 10 días de antelación mínima a la fecha prevista de iniciación del viaje. b) Cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba a motivos de fuerza mayor, entendiendo 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.	
Artículo 162. Responsabilidad de los organizadores y detallistas. 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	**Artículo 161. Responsabilidad por la ejecución del viaje combinado y derecho de resarcimiento.** 1. Los organizadores y los minoristas de viajes combinados responderán de forma solidaria frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores.

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, concurran 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.

2. Los organizadores y detallistas de viajes combinados responderán, asimismo, de los daños sufridos por el consumidor y usuario como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato.

Dicha responsabilidad cesará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor y usuario.

b) Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.

c) Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiendo

Quien responda ante el viajero tendrá el derecho de repetición frente al empresario al que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

Cuando un organizador o un minorista abone una compensación, conceda una reducción del precio o cumpla las demás obligaciones que impone esta ley, podrá solicitar el resarcimiento a terceros que hayan contribuido a que se produjera el hecho que dio lugar a la compensación, a la reducción del precio o a otras obligaciones.

2. El viajero deberá informar al organizador o, en su caso, al minorista 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.

3. Si cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, el organizador y, en su caso, el minorista, deberán subsanar la falta de conformidad, salvo que resulte imposible o si ello entraña un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios de viaje afectados. En caso de que con arreglo a este apartado no se subsane la falta de conformidad será de aplicación lo dispuesto en el artículo 162.

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. d) 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. En los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los párrafos b), c) y d), el organizador y el detallista que sean parte en el contrato estarán obligados, no obstante, a prestar la necesaria asistencia al consumidor y usuario que se encuentre en dificultades. 3. El resarcimiento de los daños, que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, quedará limitado con arreglo a lo previsto en los convenios internacionales reguladores de dichas prestaciones. 4. No podrán establecerse excepciones mediante cláusula contractual a lo previsto en los apartados 1 y 2 de este artículo.	4. Sin perjuicio de las excepciones previstas en el apartado anterior, si el organizador o el minorista no subsanan la falta de conformidad en un plazo razonable establecido por el viajero, el propio viajero podrá hacerlo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios. No será preciso que el viajero especifique un plazo límite si el organizador o, en su caso, el minorista, se niegan a subsanar la falta de conformidad o si se requiere una solución inmediata. 5. Cuando una proporción significativa de los servicios de viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato de viaje combinado, el organizador o, en su caso, el minorista, 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. Si las fórmulas alternativas propuestas dan lugar a un viaje combinado de menor calidad que la especificada en el contrato, el organizador o, en su caso, el minorista, aplicarán 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 del precio concedida es inadecuada.

	6. Cuando una falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje y el organizador o, en su caso, el minorista no la hayan subsanado en un plazo razonable establecido por el viajero, este podrá poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y solicitar, en su caso, tanto una reducción del precio como una indemnización por los daños y perjuicios causados, de conformidad con el artículo 162. Si no es posible encontrar fórmulas de viaje alternativas o el viajero rechaza las propuestas de conformidad con el apartado 5, párrafo 3, tendrá derecho, en su caso, tanto a una reducción de precio como a una indemnización por daños y perjuicios de conformidad con el artículo 162, sin que se ponga fin al contrato de viaje combinado. Si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, el organizador y, en su caso, el minorista, en los casos indicados en los dos párrafos anteriores, repatriará además al viajero en un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional. 7. Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo convenido en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, el organizador o, en su caso, el minorista, asumirán el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches por viajero.

	Cuando la normativa europea sobre derechos de los pasajeros, aplicable a los correspondientes medios de transporte para el regreso del viajero, establezca períodos más largos, se aplicarán dichos períodos. 8. La limitación de costes a que se refiere el apartado anterior no se aplicará a las personas con discapacidad o movilidad reducida, tal como se definen en el artículo 2.a) del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, ni a sus acompañantes, mujeres embarazadas y menores no acompañados, así como a las personas con necesidad de asistencia médica específica, si sus necesidades particulares han sido participadas al organizador o, en su caso, al minorista al menos cuarenta y ocho horas antes del inicio del viaje. El organizador y el minorista no podrán invocar las circunstancias inevitables y extraordinarias a efectos de la limitación de responsabilidad, conforme al apartado 7, si el transportista no puede acogerse a estas circunstancias en virtud de la normativa europea.
Artículo 161. Consecuencias de la no prestación de servicios. 1. En el caso de que, después de la salida del viaje, el organizador no suministre o compruebe que no puede suministrar	**Artículo 162. Reducción del precio e indemnización por daños y perjuicios.** 1. El viajero tendrá derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier periodo durante el cual haya habido falta

una parte importante de los servicios previstos en el contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, sin suplemento alguno de precio para el consumidor y usuario, y, en su caso, abonará a este último el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. Si el consumidor y usuario continúa el viaje con las soluciones dadas por el organizador se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas. 2. Si las soluciones adoptadas por el organizador fueran inviables o el consumidor y usuario no las aceptase por motivos razonables, aquél deberá facilitar a éste, sin suplemento alguno de precio, un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, sin perjuicio de la indemnización que en su caso proceda. 3. En caso de reclamación, el detallista o, en su caso, el organizador deberá obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas.	de conformidad, a menos que el organizador o el minorista demuestren que la falta de conformidad es imputable al viajero. 2. El viajero tendrá derecho a recibir una indemnización adecuada del organizador o, en su caso, del minorista por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de cualquier falta de conformidad. La indemnización se abonará sin demora indebida. 3. El viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si el organizador o, en su caso, el minorista, demuestran que la falta de conformidad es: a) imputable al viajero, b) imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable, o c) debida a circunstancias inevitables y extraordinarias. 4. En la medida en que los convenios internacionales que vinculan a la Unión Europea limiten el alcance o las condiciones del pago de indemnizaciones por parte de prestadores de servicios de viaje incluidos en un viaje combinado, las mismas limitaciones se aplicarán a los organizadores y minoristas. En los demás casos, el contrato podrá limitar la indemnización que debe pagar el organizador o el minorista siempre que esa limitación no se aplique a los daños corporales o perjuicios

	causados de forma intencionada o por negligencia y que su importe no sea inferior al triple del precio total del viaje. 5. Todo derecho a indemnización o reducción del precio en virtud de lo establecido en esta ley no afectará a los derechos de los viajeros contemplados en: a) El Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91. b) El Reglamento (CE) n.º 1371/2007, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril. c) El Reglamento (CE) n.º 392/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2009, sobre la responsabilidad de los transportistas de pasajeros por mar en caso de accidente. d) El Reglamento (UE) n.º 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004.

	e) El Reglamento (UE) n.º 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004. f) Los convenios internacionales. Los viajeros tendrán derecho a presentar reclamaciones con arreglo a esta ley, a dichos reglamentos y a los convenios internacionales. La indemnización o reducción del precio concedida en virtud de esta ley y la concedida en virtud de dichos reglamentos y convenios internacionales se deducirán la una de la otra para evitar el exceso de indemnización.
Subsumible en el art. 161.3 y 162.2 in fine, ya transcritos, en cuanto al deber de asistencia.	**Artículo 163. Posibilidad de ponerse en contacto con el organizador a través del minorista y obligación de prestar asistencia.** 1. El viajero podrá enviar mensajes, peticiones o quejas en relación con la ejecución del viaje combinado directamente al minorista a través del cual fue adquirido. El minorista transmitirá dichos mensajes, peticiones o quejas al organizador sin demora indebida. A efectos del cumplimiento de los términos o plazos de prescripción, el acuse de recibo por el minorista de los mensajes, peticiones o quejas se considerará acuse de recibo por el organizador.

	2. El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, en especial en caso de circunstancias inevitables y extraordinarias, en particular mediante: a) el suministro de información adecuada sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular, y b) la asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas de viaje alternativas. El organizador y, en su caso, el minorista podrán facturar un recargo razonable por dicha asistencia si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero. Dicho recargo no superará en ningún caso los costes reales en los que haya incurrido el organizador o el minorista.
	Artículo 164. Efectividad y alcance de la garantía frente a la insolvencia. 1. Los organizadores y los minoristas de viajes combinados establecidos en España tendrán la obligación de constituir una garantía y adaptarla cuando sea necesario. Dicha garantía podrá constituirse mediante la creación de un fondo de garantía, la contratación de un seguro, un

	aval u otra garantía financiera, en los términos que determine la Administración competente. Si el transporte de pasajeros está incluido en el contrato de viaje combinado se constituirá una garantía para la repatriación de los viajeros, pudiendo ofrecerse la continuación del viaje combinado. La exigencia de esta garantía quedará sujeta en todo caso a lo establecido en la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado. Los organizadores y los minoristas no establecidos en un Estado miembro de la Unión Europea que vendan u ofrezcan viajes combinados en España, o que por cualquier medio dirijan dichas actividades a España, estarán también obligados a prestar dicha garantía. 2. La garantía deberá ser efectiva y cubrir los costes que sean previsibles de manera razonable. Cubrirá el importe de los pagos realizados directamente por los viajeros, o por un tercero en su nombre, en relación con viajes combinados en temporada alta, teniendo en cuenta el período comprendido entre los pagos anticipados y los pagos finales y la finalización de los viajes combinados, así como el coste estimado de las repatriaciones en caso de insolvencia. La cobertura necesaria podrá calcularse a partir de los datos comerciales más recientes, como es el volumen de negocios en concepto de viajes combinados realizado en el ejercicio anterior, pero deberá adaptarse en caso de que aumenten

	los riesgos, especialmente debido a un incremento importante de la venta de estos viajes. 3. La insolvencia se entenderá producida tan pronto como sea evidente que por la falta de liquidez de los organizadores o de los minoristas los servicios de viaje dejen de ejecutarse, no vayan a ejecutarse o vayan a ejecutarse solo en parte, o cuando los prestadores de servicios requieran a los viajeros pagar por ellos. Producida la insolvencia, la garantía deberá estar disponible pudiendo el viajero acceder fácilmente a la protección garantizada, sin perjuicio de que se le ofrezca la continuación del viaje combinado. Los reembolsos correspondientes a servicios de viaje no ejecutados se efectuarán sin demora indebida previa solicitud del viajero. 4. La protección frente a la insolvencia del organizador y del minorista beneficiará a los viajeros sin tener en cuenta su lugar de residencia, el lugar de salida, el lugar dónde se haya vendido el viaje combinado o el Estado miembro en que esté situada la entidad garante en caso de insolvencia. 5. Cuando la ejecución del viaje combinado se vea afectada por la insolvencia del organizador o del minorista, la garantía se activará gratuitamente para las repatriaciones y, en caso necesario, para la financiación del alojamiento previo a la repatriación, sin implicar ningún adelanto de pago para el viajero.

Artículo 163. Garantía de la responsabilidad contractual. Los organizadores y detallistas de viajes combinados tendrán la obligación de constituir y mantener en permanente vigencia una fianza en los términos que determine la Administración turística competente, para responder del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los contratantes de un viaje combinado y, especialmente, del reembolso de los fondos depositados y el resarcimiento por los gastos de repatriación en el supuesto de insolvencia o quiebra. La fianza quedará afecta al cumplimiento de las obligaciones que deriven de: a) Resolución firme en vía judicial de responsabilidades económicas de los organizadores y detallistas derivadas de la acción ejercitada por el consumidor y usuario final. b) Laudo dictado por las Juntas arbitrales de consumo o por los órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales para un sector o un supuesto específico, previa sumisión voluntaria de las partes. Caso de ejecutarse la fianza, deberá reponerse en el plazo de 15 días, hasta cubrir nuevamente la totalidad inicial de la misma.	**Artículo 165. Garantía de la responsabilidad contractual.** Los organizadores y los minoristas de viajes combinados tendrán la obligación de constituir una garantía que responderá con carácter general del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los contratantes de un viaje combinado. En todo caso, los viajeros podrán reclamar esta garantía directamente al sistema de cobertura constituido.

	Artículo 166. Reconocimiento mutuo de la protección frente a la insolvencia y cooperación administrativa. 1. A los efectos de acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos por esta ley en cuanto a la protección frente a la insolvencia, las autoridades autonómicas competentes aceptarán toda protección constituida por un organizador y, en su caso, por un minorista, cuando proceda conforme a las medidas adoptadas por la normativa del Estado miembro de su establecimiento. Así mismo, las autoridades autonómicas competentes en esta materia aceptarán toda protección constituida por un organizador y, en su caso, por un minorista, cuando proceda conforme a las medidas adoptadas según la normativa de la comunidad autónoma de su establecimiento. 2. El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo actuará como punto de contacto central para facilitar la cooperación administrativa europea y nacional. Las autoridades autonómicas competentes en esta materia llevarán a cabo el control de los organizadores y, en su caso, de los minoristas que operen en sus correspondientes comunidades autónomas y notificarán sus datos a través del punto de contacto central a los demás Estados miembros y a la Comisión. 3. El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo facilitará recíprocamente a

	los puntos de contacto centrales de los otros Estados miembros toda la información necesaria sobre los requisitos del régimen nacional de protección frente a la insolvencia, así como la identidad de la entidad o entidades garantes que ofrezcan dicha protección a un determinado organizador o minorista establecido en territorio español. Las comunidades autónomas facilitarán al Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, como punto de contacto central, toda la información necesaria sobre los requisitos del régimen de protección frente a la insolvencia, así como la identidad de la entidad o entidades garantes que ofrezcan dicha protección a un determinado organizador o minorista establecido en su territorio. En todo caso, remitirán una primera respuesta en un plazo máximo de quince días hábiles desde la recepción de la solicitud del punto de contacto central. 4. Los puntos de contacto centrales de los otros Estados miembros podrán acceder libremente al listado de los organizadores y minoristas que cumplan sus obligaciones de protección frente a la insolvencia gestionado por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Este listado será de acceso público, incluido el acceso en línea. 5. Cuando existan dudas sobre la protección frente a la insolvencia de un organizador o de un minorista que no esté establecido en España, el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo deberá pedir

	aclaraciones al Estado miembro de establecimiento del empresario. Respecto a los empresarios establecidos en España, el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo responderá a las solicitudes de otros Estados miembros lo antes posible, habida cuenta de la urgencia y la complejidad del asunto. En todo caso, se remitirá una primera respuesta antes de quince días hábiles desde la recepción de la solicitud.
	Artículo 167. Requisitos de protección frente a la insolvencia. 1. Los empresarios que faciliten servicios de viaje vinculados deberán constituir una garantía para el reembolso de todos los pagos que reciban de los viajeros en la medida en que uno de los servicios de viaje que estén incluidos no se ejecute a consecuencia de su insolvencia. Si dichos empresarios son la parte responsable del transporte de pasajeros la garantía cubrirá también la repatriación de los viajeros. La garantía podrá constituirse mediante la creación de un fondo de garantía, la contratación de un seguro, un aval u otra garantía financiera, en los términos que determine la Administración competente. La exigencia de esta garantía quedará sujeta en todo caso a lo establecido en la Ley 20/2013, de 9 de diciembre. Los empresarios no establecidos en un Estado miembro de la Unión Europea que faciliten servicios de viaje vinculados en España, o que por cualquier medio dirijan

	dichas actividades a España, estarán también obligados a prestar dicha garantía. 2. La garantía que se constituya deberá cumplir con lo dispuesto en los artículos 164 y 166. 3. La insolvencia se entenderá producida tan pronto como sea evidente que por la falta de liquidez de los empresarios los servicios de viaje dejen de ejecutarse, no vayan a ejecutarse o vayan a ejecutarse solo en parte, o cuando los prestadores de servicios requieran a los viajeros pagar por ellos. Producida la insolvencia, la garantía deberá estar disponible pudiendo el viajero acceder fácilmente a la protección garantizada. Los reembolsos correspondientes a servicios de viaje no ejecutados se efectuarán sin demora indebida previa solicitud del viajero.
	Artículo 168. Requisitos de información. 1. Antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato que dé lugar a servicios de viaje vinculados o por cualquier oferta correspondiente, el empresario que facilite estos servicios, incluidos los casos en que el empresario no esté establecido en un Estado miembro pero por cualquier medio dirija tales actividades a España, indicará de forma clara, comprensible y destacada:

	a) que el viajero no podrá acogerse a ninguno de los derechos que se aplican exclusivamente a los viajes combinados conforme a lo previsto en esta ley y que cada prestador de servicios será el único responsable de la correcta prestación contractual de su servicio, y b) que el viajero gozará de la protección frente a la insolvencia contemplada en el artículo 167. A fin de cumplir con lo dispuesto en el presente apartado, el empresario que facilite unos servicios de viaje vinculados proporcionará al viajero dicha información mediante el formulario normalizado correspondiente que figura en el anexo III. Cuando el carácter especial de los servicios de viaje vinculados no esté contemplado por ninguno de los formularios que figuran en dicho anexo proporcionará la información contenida en el mismo. 2. Si el empresario que facilite servicios de viaje vinculados no ha cumplido con los requisitos establecidos en el artículo 167 y en el apartado 1 de este artículo, se aplicarán los derechos y obligaciones establecidos en los artículos 157 y 160 y en el capítulo IV del título II de este libro en relación con los servicios de viaje que forman parte de los servicios de viaje vinculados. 3. Cuando unos servicios de viaje vinculados sean el resultado de la celebración

	de un contrato entre un viajero y un empresario que no facilita dichos servicios, este último informará al empresario que los facilita de la celebración del correspondiente contrato.
Artículo 164. Prescripción de acciones. Prescribirán por el transcurso de dos años las acciones derivadas de los derechos reconocidos en este libro.	**Artículo 169. Prescripción de las reclamaciones.** El plazo de prescripción para presentar reclamaciones con arreglo a este libro será de dos años.
Artículo 165. Régimen sancionador. A lo dispuesto en este Libro no le es de aplicación el régimen de infracciones y sanciones previsto en el libro primero, título IV, capítulo II, siéndole de aplicación la legislación específica sobre la materia dictada por las Administraciones públicas competentes en materia de turismo.	**Artículo 170. Régimen sancionador.** A lo dispuesto en este libro no le es de aplicación el régimen de infracciones y sanciones previsto en el libro primero, título IV, capítulo II, siéndole de aplicación el régimen de infracciones y sanciones previsto en la legislación específica sobre la materia dictada por las Administraciones públicas competentes en materia de turismo o por aquellas que en cada caso tengan atribuida la competencia por razón de la materia. Las sanciones que se establezcan deberán ser efectivas, proporcionadas y disuasorias.