



LOS VIAJES COMBINADOS DEL FUTURO (PRÓXIMO)

Karolina Lyczkowska

Centro de Estudios de Consumo

Universidad de Castilla-La Mancha

Professional Support Lawyer en DLA Piper Spain

Fecha de publicación: 11 de abril de 2018

El 6 de abril 2018 se publicó en el Boletín Oficial de las Cortes Generales el *Proyecto de Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, 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 Proyecto llega tarde, como ya nos tiene acostumbrados el legislador español con respecto a las leyes de transposición de Directivas europeas, pues la norma debió publicarse a más tardar el 1 de enero y entrar en vigor el 1 de julio 2018. La nueva Directiva deroga a su predecesora de 1990 que regulaba los viajes combinados en contextos bien diferentes al actual, cuando la mayoría de los viajes se contrataban en las agencias especializadas. Hoy en día hay muchas más reservas efectuadas a través de las nuevas tecnologías y la norma intenta adaptarse a la nueva realidad. La revisión de la Directiva ha dado lugar a un entramado más complejo de reglas, pero también más completo, ampliando el espectro de las contrataciones protegidas. Con todo, con la complejidad crece también la dificultad a la hora de correcta calificación de cada tipo de contratación y la redacción del Proyecto de Ley publicado no facilita dicha tarea.

1. Ámbito de aplicación

El Proyecto de Ley (PL) se aplica a los viajes combinados y, como novedad, también a los denominados servicios de viaje vinculados. Estas últimas combinaciones disfrutaban de un nivel de protección menor con respecto a los viajes combinados.

Se excluyen del ámbito de aplicación del PL los viajes que no llegan a durar 24 horas, salvo los que incluyan pernoctación. También quedan al margen los viajes organizados de forma ocasional, sin ánimo de lucro y dirigidos a un grupo limitado de viajeros (por



ejemplo, por una organización eclesiástica o una asociación) y los que se enmarquen en un convenio general de viajes de negocios (por ejemplo, cuando un despacho de abogados le encarga a la agencia de viaje la contratación de viajes de los abogados que se desplazan por trabajo).

Tanto los *viajes combinados* como los *servicios de viaje vinculados* se componen de una combinación de *servicios de viaje*. No obstante, dependiendo de las circunstancias de la contratación, la combinación se incluirá en una u otra categoría, dando lugar a un mayor o menor nivel de protección.

2. Tipos de servicios de viaje y combinaciones protegidas

Para dar lugar a una combinación protegida por la nueva norma, el viaje debe componerse de un mínimo dos servicios de viaje, de los que al menos uno debe ser transporte de pasajeros, alojamiento o alquiler de vehículos. El segundo puede pertenecer también a la categoría principal (dando lugar a combinaciones de alojamiento y transporte, transporte y alquiler de vehículo o alojamiento y alquiler de vehículo) o a la categoría residual, es decir, cualquier otro servicio turístico que no forme parte integrante de los servicios de viaje ya mencionados. Por tanto, puede tratarse de entradas a conciertos, acontecimientos deportivos, excursiones, entradas a parque de atracciones, visitas guiadas, tratamientos en los balnearios, etc.

En caso de combinaciones de únicamente un elemento de la categoría principal, es decir, alojamiento, transporte o alquiler de vehículos, con uno o varios servicios *residuales*, éstas sólo alcanzarán la categoría de combinación protegida por el PL si dicho servicio o servicios *residuales* representan una **proporción significativa** del valor de la combinación. A estos efectos, se entiende que alcanzan dicho nivel si constituyen al menos 25% del valor de la combinación. También formarán parte de la combinación protegida si se anuncian como una característica esencial de la combinación o la constituyen por otra razón.

Finalmente, la norma específica que no formará parte de la combinación protegida un servicio residual que se haya seleccionado y contratado una vez iniciada la ejecución del servicio de viaje de la categoría principal.

3. Viajes combinados y servicios de viaje vinculados



La combinación protegida por la norma puede ser calificada como un *viaje combinado*, en cuyo caso gozará de mayor nivel de protección, o como *servicios de viaje vinculados*, de menor nivel de protección del viajero. La calificación dependerá del escenario en el que fue contratada.

3.1 Viajes combinados

Si se combinan servicios de viaje por **un solo empresario y en un solo contrato, por un precio global**, siempre se tratará de un viaje combinado.

En caso de que se celebren distintos contratos con distintos proveedores de servicios de viajes, será un contrato de viaje combinado si:

- Se combinan en un **único punto de venta, seleccionados antes** de que el viajero acepte pagar (por ejemplo, un vuelo con la compañía A y hotel de la cadena B);
- Se ofrecen a un **precio global** (por ejemplo, en la página web de una aerolínea, opción vuelo + hotel que se ofrece a un precio global);
- Se anuncian o se venden como "**viaje combinado**" o bajo denominación similar;
- Son combinados **después de la celebración de un contrato** en virtud del cual el empresario permite al viajero elegir entre una selección de servicio de viaje (por ejemplo, una **caja regalo**, en cuyo caso primero se paga y luego se combina); o
- Son contratados con distintos empresarios a través de **procesos de reserva en línea conectados** en los que los **datos del viajero son transmitidos** a otros empresarios con los que el viajero celebra un contrato antes de que pasen **24 horas** desde la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje. Por ejemplo, la reserva de una habitación online, donde el viajero es invitado a alquilar un coche o comprar entradas a un espectáculo y a través de un enlace sus datos son retransmitidos a otro prestador de servicios.
-

3.2 Servicios de viaje vinculados

El PL establece que se tratará de servicios de viaje vinculados cuando se adquieran al menos dos tipos de servicios de viaje que den lugar a la celebración de **contratos distintos** con cada uno de los prestadores individuales de servicios. A estos efectos,



el empresario **facilita**, 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. Así ocurre, por ejemplo, cuando el viajero primero elija y reserve un hotel, y luego, tras recibir información del empresario que facilita la contratación, decida alquilar también un vehículo.

No obstante, el PL establece que también se considerarán servicios de viaje vinculados cuando tras la reserva de uno se contrate otro servicio de viaje adicional antes de que pasen 24 horas de la primera reserva. Es un supuesto que puede confundirse con un viaje combinado. No obstante, la diferencia con los viajes combinados estriba en que en el caso de servicios de viaje vinculados el empresario se limitará a facilitar información y acaso también reservar, pero no transmitirá los datos del viajero al otro proveedor, como ocurre en caso de viajes combinados.

3.3 Diferencias claves

La diferenciación entre ambos tipos de combinaciones puede ser complicada en práctica y por eso el PL impone al empresario que organiza o facilita el viaje la obligación de informar clara y comprensiblemente sobre el tipo de combinación que se contrata y qué derechos le corresponden al viajero por esa razón. Se incluyen anexos de formularios normalizados con la información que debe proporcionarse al viajero en cada caso.

A efectos de la responsabilidad del profesional, la principal diferencia consiste en que en caso de servicios de viaje vinculados cada prestador de servicio responde de la correcta prestación del servicio que le corresponde, mientras que en caso del viaje combinado los organizadores y los minoristas de viajes combinados responden de forma solidaria por la ejecución de todos los segmentos del viaje, aunque deban ejecutarlos otros prestadores. Además, la información precontractual es más extensa en caso de viajes combinados. Finalmente, el PL regula también las circunstancias en las que los organizadores de viajes combinados pueden modificar unilateralmente las cláusulas contractuales, a diferencia de los prestadores de servicios de viaje vinculados.

Con todo, en ambos casos el PL obliga al organizador o al empresario a constituir una garantía que permita reembolsar los pagos realizados por el viajero en caso de que el viaje combinado o los servicios no se hayan ejecutado debido a la insolvencia del organizador o del empresario.



4. Responsabilidad por errores en la reserva

El PL establece que 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 haya aceptado gestionar la reserva de un viaje combinado o de servicios de viaje vinculados. No responderá de los errores de reserva atribuibles al viajero o causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.

5. Información precontractual en servicios de viaje vinculados

Antes de que el viajero quede obligado por contrato, el empresario que facilite servicios de viaje vinculados debe indicar de forma clara, comprensible y destacada al viajero que no podrá acogerse a los derechos aplicables exclusivamente a los viajeros de viajes combinados, pero gozará de la protección frente a la insolvencia del empresario que facilita los servicios de viaje vinculados en cuestión. También deben informarle al viajero de que cada prestador de servicios es el único responsable de la correcta prestación del servicio.

6. Información precontractual en los viajes combinados

El PL amplía el contenido de la información precontractual que debe facilitarse al viajero.

En primer lugar, el empresario debe informar si el viaje en cuestión pertenece a la categoría de viaje combinado o si es un servicio de viajes vinculados, así como de los principales derechos de los usuarios de viajes combinados, en su caso.

El organizador debe informar al viajero también sobre las **características principales del viaje**, tales como el destino, los medios de transporte, horarios, ubicación y características del alojamiento, comidas servidas, visitas y excursiones incluidas en el precio, el precio total, modalidades de pago, etc. Como novedad, se incluye ahora la obligación de informar si alguno de los servicios se presta como parte de un grupo y en caso de que sea así, cuál sería el tamaño aproximado del grupo. También se prevé la obligación de informar en qué idioma se prestará algún servicio del viaje si su disfrute



depende de la capacidad del viajero para comunicarse verbalmente de manera eficaz. Asimismo, el organizador debe informar al pasajero si el viaje es apto para personas de movilidad reducida y proporcionar más información al respecto a petición del viajero.

También debe notificarse al viajero sobre la posibilidad de dar por terminado el contrato en cualquier momento a cambio de una penalización que tiene que ser adecuada y justificable.

6.1 Penalización por desistimiento del viaje combinado

Puede incluirse una penalización tipo en el contrato, 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 penalización tipo, ésta equivaldrá al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje. El organizador y/o el minorista deben facilitar una justificación del importe, a petición del viajero.

En cualquier caso, el pago de la penalización no será nunca exigible en caso de concurrir circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o sus inmediaciones, que afecten de forma significativa a la ejecución de viaje o al transporte de los pasajeros al destino. Con todo, en estas situaciones, una vez devuelto el importe del viaje, el viajero no podrá optar a una compensación adicional.

7. Modificación unilateral de las cláusulas contractuales en un viaje combinado

En principio, el organizador de un viaje combinado no podrá modificar unilateralmente las cláusulas del contrato. No obstante, el PL establece dos excepciones a esta regla. Una en relación únicamente con la cláusula del precio y otra en relación con la modificación de las demás cláusulas.

7.1 Precio

El precio del viaje combinado únicamente podrá incrementarse si se ha reservado expresamente en el contrato tal posibilidad y sube el coste de determinados elementos del viaje. Dicha cláusula debe ser recíproca, es decir, que el viajero también deberá tener derecho a la reducción del precio si dichos elementos del viaje



se abaratan. La revisión del precio sólo puede tener lugar cuando cambie el precio del transporte a causa del cambio del coste del combustible, del nivel de impuestos o tasas y/o los tipos de cambio aplicables al viaje.

En todo caso, el organizador tendrá que notificarlo al viajero de modo claro y comprensible, proporcionando un cálculo de costes con una antelación mínima de veinte días antes del inicio del viaje. Si el incremento del precio **supera el 8%** del precio total del viaje, se considera una modificación sustancial y el viajero tendrá derecho a poner fin al contrato sin pagar penalización.

En caso de que los costes disminuyan, el organizador tendrá derecho a deducir los costes administrativos reales del reembolso debido al viajero.

7.2 Otras cláusulas

Una cláusula del contrato de viaje combinado puede ser modificada unilateralmente por el organizador si éste se ha reservado dicho derecho en el contrato, el cambio es **insignificante**, y le informa al viajero de forma clara, comprensible y destacada en un soporte duradero. En estos casos, el viajero seguirá vinculado por el contrato tras la modificación.

No obstante, si el cambio es **sustancial**, es decir, se modifica sustancialmente alguna de las **principales características de los servicios de viaje** o el organizador no puede cumplir con alguno de los **requisitos derivados de las necesidades especiales del viajero**, conocidas y aceptadas por el organizador en el contrato, el viajero podrá optar entre aceptar el cambio o poner fin al contrato sin pagar penalización. La elección debe comunicarse al organizador en el plazo razonable especificado por aquél.

Las principales características de los servicios de viaje cuya modificación sustancial da el derecho a terminar el contrato son los siguientes: destino del viaje, su itinerario, las fechas de estancia, medios de transporte, horarios del transporte, ubicación y características del alojamiento, comidas servidas, visitas y excursiones incluidas en el precio, el tamaño del grupo en el que se prestan algunos servicios, la necesidad de la capacidad del viajero de comunicarse en un idioma específico para disfrutar de un servicio, o la idoneidad del viaje para un viajero con movilidad reducida.

Cuando las modificaciones den lugar a un viaje combinado de calidad o coste



inferior, el viajero tendrá derecho a una reducción adecuada del precio.

8. Ejecución del contrato de viajes combinados

Los organizadores y los minoristas de viajes combinados responderán de forma solidaria frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viajes incluidos en el contrato, aunque deban ser ejecutados por distintos prestadores. El viajero deberá informar sin demora indebida de cualquier falta de conformidad apreciada durante la ejecución del contrato que los organizadores deberán subsanar en un plazo razonable establecido por el viajero. A falta de dicha subsanación, el viajero podrá hacerlo por sus propios medios y solicitar luego el reembolso.

Cuando la falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje y no se haya subsanado en el plazo razonable establecido por el viajero, éste podrá poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y solicitar, en su caso, tanto una reducción del precio como una indemnización de daños causados. Si el viaje incluye transporte de pasajeros, el organizador repatriará al viajero sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.

En caso de que fuera imposible el retorno del viajero según lo convenido en el contrato debido a circunstancias extraordinarias, el organizador asumirá el coste del alojamiento que sea necesario por un periodo no superior a tres noches por viajero. Este límite no se aplicará en caso de personas de movilidad reducida o con discapacidad.

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, quien deberá transmitirlos al organizador sin dilación indebida. A efectos del cumplimiento de términos o plazos de prescripción, el acuse de recibo por parte del minorista de los mensajes, peticiones o quejas se considerará acuse de recibo por parte del organizador. El plazo de prescripción para presentar reclamaciones será de dos años.

Los organizadores y los minoristas de viajes combinados deberán constituir una garantía que responderá con carácter general del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los viajeros.

9. Garantías frente a insolvencia



*Centro de Estudios de
Consumo*

PUBLICACIONES JURÍDICAS
<http://centrodeestudiosdeconsumo.com>

Tanto los organizadores y minoristas de viajes combinados, como los empresarios que facilitan los servicios de viajes vinculados deberán constituir una garantía frente a la insolvencia. En caso de que el transporte de pasajeros esté incluido en el contrato de viaje combinado o sea uno de los servicios de viaje vinculados contratados, se constituirá una garantía para la repatriación de los viajeros.

Se entenderá producida la insolvencia tan pronto como sea evidente que por falta de liquidez de los organizadores o los minoristas los servicios 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.