



¿ME DEVUELVEN EL PRECIO ÍNTEGRO DEL VIAJE COMBINADO SI EL MOTIVO DE MI DESISTIMIENTO FUE LA CONCURRENCIA DE INESTABILIDAD POLÍTICA Y DE GUERRA EN LAS INMEDIACIONES DEL LUGAR DE DESTINO?*

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

Fecha de publicación: 30 de enero de 2024

1. HECHOS

Recibimos en el Centro de Estudios de Consumo (CESCO) una consulta procedente de una Oficina Municipal de Información al Consumidor castellanomanchega donde nos trasladaban la siguiente problemática:

Varias personas de su localidad habían contratado un viaje con destino a Jordania que tenía como fecha de salida el 25 de noviembre de 2023, pero, “debido a la inestabilidad política y de guerra que se está viviendo, y al ser Jordania país fronterizo tanto con Israel como con los territorios palestinos de Cisjordania, y habiendo recomendaciones específicas del Ministerio de Asuntos Exteriores de España de no aproximarse a las zonas fronterizas, ambas familias desistieron del contrato y cancelaron el viaje, haciéndoselo saber al minorista donde fueron contratados los viajes”.

Por los motivos expuestos, con base en el artículo 160.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General

* Trabajo realizado como contratada predoctoral bajo la dirección de Ángel Carrasco Perera -contrato predoctoral para la formación de personal investigador, con Ref.: 2023-UNIVERS-11977, en el marco del plan propio de I+D+i de la Universidad de Castilla-La Mancha, cofinanciado por el Fondo Social Europeo Plus (FSE+) modalidad Formación de Profesorado Universitario (FPU), en el marco del Proyecto de Investigación PID2021-128913NB-I00, del Ministerio de Ciencia e Innovación y la Agencia Estatal de Investigación (AEI) cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social: seguimiento y avances”, dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato y en el marco de las Ayudas para la realización de proyectos de investigación aplicada, en el marco del Plan Propio de investigación, cofinanciadas en un 85% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), para el proyecto titulado “Modelos jurídicos eficientes de consumo sostenible”, con Ref.: 2022-GRIN-34487 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana I. Mendoza Losana.

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



para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (en adelante, TRLGDCU), el día 8 de noviembre de 2023 solicitaron que les reintegrasen las cantidades entregadas.

Sin embargo, tanto la empresa minorista como el organizador esgrimen que no se trata de circunstancias extraordinarias en los términos del citado artículo que justifiquen el reembolso completo de los pagos realizados, sino que, al no reunirse las condiciones exigidas por dicho precepto y, amparándose en el art. 160.1 TRLGDCU, procede imponerles la penalización establecida en el contrato que firmaron los consumidores.

Desde la OMIC subrayan que los importes que les reclaman no se encuentran justificados, ni se detallan los servicios a los que corresponden.

2. PREGUNTAS

En el escenario señalado, las concretas preguntas que nos formulan son las siguientes:

- i. ¿Habiendo recomendaciones, que no prohibición, del Ministerio de Asuntos Exteriores de no viajar a países fronterizos, como es el caso, sería suficiente para cancelar el contrato por parte del consumidor, sin penalización alguna, y obtener las cantidades abonadas, conforme indica el art. 160.2 del RDL 1/2007?
- ii. En caso de que deban pagar penalización, debería ser “justa y adecuada” como indica el 160.1 del citado texto legal y, teniendo en cuenta la fecha de la solicitud de cancelación del contrato de viaje para aplicar el % correspondiente (más de 15 días de antelación), ¿qué importe en concepto de penalización debería imponérseles según la normativa vigente?
- iii. ¿La penalización que les han impuesto y que les indicaron en el contrato, no podría considerarse una cláusula abusiva por suponer una imposición de una indemnización desproporcionadamente alta al consumidor por haber cancelado?

3. RESPUESTA

Para resolver esta consulta conviene expresar brevemente el régimen del llamado derecho de desistimiento previsto en el artículo 160 TRLGDCU (en su redacción vigente) que poseen los viajeros.

El artículo referenciado faculta al consumidor (viajero) que no pueda o no desee realizar el viaje contratado a desligarse del mismo, dejándolo sin efecto, sin necesidad de alegar justa causa, “en cualquier momento anterior al inicio del viaje combinado (...)”, lo que parece una expresión del derecho de desistimiento general para este tipo de contratos.

Sin embargo, el ejercicio de esa facultad provoca costes que ha de asumir y “la causa por la que inste su cancelación influirá en las consecuencias del desistimiento (determinando la procedencia del reembolso íntegro del precio o de que se aplique una



penalización)”¹. El legislador deja dicha facultad económicamente condicionada para evitar graves perjuicios a organizadores y minoristas (en definitiva, pretende que los sujetos señalados queden indemnes), reconociendo la posibilidad de que el organizador o minorista exijan una penalización al viajero por el abandono.

Así, en determinados casos se permite imponer una penalización “adecuada y justificable” [conceptos jurídicos indeterminados] al viajero que unilateralmente se aparte del contrato celebrado. De este modo, observamos que no podemos hablar propiamente de un derecho de desistimiento, puesto que dicho derecho, conforme a la definición contenida en el artículo 68.1 TRLGDCU (referido al derecho de desistimiento con carácter general), ha de ser gratuito (“sin penalización de ninguna clase”).

Por consiguiente, centrándonos en las consecuencias económicas del ejercicio del derecho de desistimiento, debemos señalar que el importe a reintegrar varía en función de la ausencia o concurrencia de “circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino”, de modo que ha de analizarse el caso concreto.

- i. En caso de concurrencia de “circunstancias inevitables y extraordinarias” (art. 160.2 TRLGDCU): los viajeros podrán recibir el reembolso completo “de cualquier pago realizado”.
- ii. En contraposición, en el resto de los supuestos (art. 160.1 TRLGDCU) -si no se diesen los requisitos enunciados- el organizador o minorista podrán exigir una penalización al viajero, siempre que “sea adecuada y justificable”, que puede consistir:
 - o En una penalización tipo, que deberá ser “razonable” (en atención a la resolución del contrato con respecto al inicio del viaje combinado y en el ahorro de costes e ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje).
 - o En ausencia de penalización tipo, se incluye la fórmula para calcular el importe de la penalización: al precio del viaje combinado ha de detrarse el ahorro de costes e ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje.

Desde nuestra perspectiva, el principal problema que padece este régimen es que el consumidor que desiste del contrato no tiene disponibilidad para conocer si los servicios de viaje contratados por él inicialmente han sido nuevamente vendidos a terceros que ocupen su lugar y suplan su precio, de tal forma que, por desgracia, frecuentemente la penalización no se corresponderá realmente con el perjuicio sufrido por el empresario

¹ DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «Derechos de los pasajeros aéreos. Diferencias entre vuelos y viajes combinados», *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, n.º 46, 2023, p. 26.



debido a la confianza generada por el consumidor contratante, que finalmente no desea efectuar el viaje.

- i. **¿Habiendo recomendaciones, que no prohibición, del Ministerio de Asuntos Exteriores de no viajar a países fronterizos, como es el caso, sería suficiente para cancelar el contrato por parte del consumidor, sin penalización alguna, y obtener las cantidades abonadas, conforme indica el art. 160.2 del RDL 1/2007?**

El artículo 160.2 TRLGDCU, que establece la obligación de reembolsar íntegramente cualquier pago realizado (sin descontar cuantía alguna), no queda supeditado a la preceptiva prohibición de realizar viajes a países fronterizos, simplemente será necesaria la concurrencia de “circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino” (y su prueba por parte del consumidor/viajero).

Como subrayamos en nuestro artículo, “de acuerdo con la regulación vigente han de concurrir dos requisitos para que se produzca la exoneración del abono de la penalización a que hace referencia el art. 160.1 TRLGDCU (...): “i) la concurrencia de circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones; y ii) la afectación significativa de la ejecución del viaje combinado o del transporte de pasajeros al lugar de destino”² para que proceda el reintegro íntegro al viajero (consumidor -contratante principal-, beneficiario o cesionario de la reserva) de la totalidad del importe abonado por el viaje en cuestión.

En el caso que nos concierne, resulta evidente que el desistimiento no constituye un mero capricho del viajero, sino que éste es debido a una situación de inestabilidad política y bélica, debiendo probar que, ciertamente, concurrían dichas circunstancias con el carácter de “inevitables y extraordinarias” en el lugar de destino o en sus inmediaciones y que el viaje combinado o el transporte al lugar de destino resultaba afectado significativamente por ellas. Lo anterior puede ser probado mediante cualquier medio de prueba admitido en Derecho (como las recomendaciones del Ministerio de Asuntos Exteriores de no viajar a países fronterizos).

Por demás, pese a que el TRLGDCU no establece un listado de las situaciones que, a efectos del artículo de aplicación, tienen cabida en la expresión “circunstancias inevitables y extraordinarias en destino o en sus inmediaciones”, para colmar dicha laguna ha de acudir por analogía a lo dispuesto en el Reglamento (CE) nº 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

² DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «Derechos de los pasajeros aéreos. Diferencias entre vuelos y viajes combinados», *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, n.º 46, 2023, p. 26, con cita a PÉREZ MORIONES, A.: *Viajes combinados y servicios de viaje vinculados: la protección del viajero*, Aranzadi, Navarra, 2022, p. 178.



se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91 (en adelante, Reglamento n.º 261/2004), según el cual, pueden considerarse circunstancias extraordinarias los “casos de inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo y huelgas que afecten a las operaciones de un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo” (Considerando 14 del Reglamento n.º 261/2004).

En atención a las razones expuestas, confirmamos que el supuesto trasladado encaja perfectamente en el segundo apartado del art. 160 TRLGDCU, por lo que se encuentran obligados a devolverles todos los importes abonados con motivo del contrato de viaje combinado del que desistieron.

A pesar de ello, la jurisprudencia es dispar en este sentido.

La STJUE (2ª), de 8.6.2023 [STJUE n.º C-540/21] aporta claridad respecto a qué supuestos pueden considerarse “circunstancias inevitables y extraordinarias” a los efectos de la Directiva relativa a los viajes combinados³, cuya transposición a nuestro ordenamiento dio lugar a la actual regulación de los contratos de viaje combinado en el Libro Cuarto del TRLGDCU.

El Tribunal de Luxemburgo reconoce que “(...) a efectos de la terminación del contrato de viaje combinado, la calificación de un acontecimiento determinado como situación comprendida en el concepto de «circunstancias inevitables y extraordinarias», en el sentido del artículo 12 de la Directiva 2015/2302, depende necesariamente de las circunstancias específicas del asunto de que se trate y, en particular, de los servicios de viaje concretamente acordados y de las consecuencias de ese acontecimiento en el lugar de destino previsto” (apdo. 48).

También ilustra que el considerando 31 de la citada Directiva “aclara el alcance del citado concepto precisando que «tales circunstancias pueden ser, por ejemplo, una guerra u otros problemas graves de seguridad como el terrorismo, riesgos importantes para la salud humana como el brote de una enfermedad grave en el lugar de destino, o catástrofes naturales como inundaciones o terremotos, o condiciones meteorológicas que hagan imposible desplazarse con seguridad al lugar de destino según lo convenido en el contrato de viaje combinado»” (apdo. 46).

Lo expuesto en el párrafo precedente sin lugar a duda corrobora la tesis sostenida por nosotros al estimar que la inestabilidad política y de guerra existente, y al ser Jordania país fronterizo tanto con Israel como con los territorios palestinos de Cisjordania, y habiendo recomendaciones específicas del Ministerio de Asuntos Exteriores de España de no aproximarse a las zonas fronterizas, pueden considerarse “circunstancias inevitables y extraordinarias” concurrentes «en el lugar de destino o

³ 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, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo.



en las inmediaciones» y «afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino» que justifican la terminación del contrato por parte del viajero que le concede el derecho al reembolso de cualquier pago realizado por el viaje combinado (*ex art. 160.2 TRLGDCU*).

Interesante es también el supuesto enjuiciado por la SAP de Salamanca, de 7.9.2001, aunque referida a la concurrencia de “causa de fuerza mayor” -debido a la redacción de la antigua la Ley de Viajes Combinados-, donde se estudia si se encuentra justificado el desistimiento cuando se desiste de un viaje por haberse iniciado un conflicto bélico en los países próximos al destino elegido⁴. En primera instancia, dada la proximidad de las ciudades a visitar -Praga y Budapest- con la zona del conflicto y ante los probables peligros derivados de la declaración de un conflicto bélico en ella, el juez *a quo* entendió que resultaba evidente la concurrencia de una causa de fuerza mayor que justificaba el desistimiento de los servicios solicitados por la actora.

Sin embargo, para resolver el caso que se le plantea en apelación, la Audiencia enfatiza que hay que valorar la reacción que tendrían la generalidad de las personas, y uniendo esto a las pruebas aportadas -informes de las embajadas de los países que se iban a visitar, recomendaciones del Ministerio de Asuntos Exteriores⁵ y, especialmente, al hecho de que el viaje se desarrollara con normalidad, concluye que ha de rechazarse la solicitud de devolución de las cantidades entregadas.

ii. En caso de que deban pagar penalización, debería ser "justa y adecuada " como indica el 160.1 del citado texto legal y, teniendo en cuenta la fecha de la solicitud de cancelación del contrato de viaje para aplicar el % correspondiente (más de 15 días de antelación), ¿qué importe en concepto de penalización debería imponérseles según la normativa vigente?

Hemos descartado que deba imponérseles penalización alguna, no obstante, responderemos esta pregunta por su especial interés.

⁴ Los hechos de la litis son los siguientes: “la actora realizó en fecha 1 de febrero de 1999 en la agencia de viajes demandada una reserva para un programa de viaje combinado a las ciudades de Praga y Budapest con salida el 4 de abril, realizando un depósito a cuenta de 20.000 ptas.. En el mes de marzo comienzan los bombardeos de la OTAN a Yugoslavia, motivo por el cual la actora decide desistir del viaje, aduciendo motivos de seguridad personal ante la proximidad del conflicto bélico con los países a visitar, comunicándose a la agencia el día 27 de marzo y solicitando la devolución del depósito realizado, a la vez que la agencia demandada informa que los gastos de anulación del viaje ascienden a la cantidad de 35.000 ptas” (FD 1º). Cabe destacar que en este caso la comunicación a la agencia del ejercicio del derecho de desistimiento se practicó cuando solamente restaban 8 días para que tuviera lugar la salida del viaje combinado.

⁵ A diferencia de lo que acontece en el supuesto de la consulta trasladada, en los documentos aportados como prueba documental se indicaba que “durante el conflicto con Yugoslavia, el país discurría con normalidad sin verse alterada su vida cotidiana; que de la información que proporcionaban los medios de comunicación no había razones para temer una generalización del conflicto ni un situación de peligro; que el Ministerio de Asuntos Exteriores incluía a Yugoslavia entre los países a los que recomendaba abstenerse absolutamente de viajar, pero no ponía ninguna salvedad para viajar a otros países de la zona; que el viaje programado tuvo lugar y se desarrolló con toda normalidad, etc.” (FD 3º).



Al tratarse de una “penalización tipo” (establecida en el contrato), aunque, como todos sabemos, la capacidad de negociación en este tipo de contratos en masa o contratos de adhesión es inexistente, limitando las opciones del consumidor a firmar el contrato con las cláusulas predispuestas por el empresario o negarse a ello, tendrá que ser “razonable”, atendiendo a “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”.

Por ello, tratándose de un régimen especial de penalizaciones por desistimiento unilateral del viajero, han de tenerse en consideración las prácticas habituales del sector, particularmente por las especiales circunstancias que rodean la organización de un viaje combinado, así como los elevados gastos que tiene que asumir el organizador: disposición con antelación de un costoso medio de transporte (como es el flete de aviones o buques) y de un complejo y caro entramado de medios personales y materiales para el viajero.

Tendremos que pensar si verdaderamente, fijándonos en el momento en el que los viajeros comunicaron su decisión de desligarse del contrato al empresario (ejercicio de una renuncia *ad nutum* del cliente), éste pudo encontrar otros pasajeros que, a un coste similar, asumiesen la misma condición en el lugar que iban a ocupar los primeros o si, por el contrario, se encuentra justificada la penalización prevista, sin que resulte excesiva ni desproporcionada.

Al respecto, se han declarado abusivas cláusulas que imponían una penalización por anulación del viaje consistente en el 100 por 100 del precio pactado (*vid.* SAP Santa Cruz de Tenerife, de 31.10.2005).

Según los datos que nos aportan, el viaje comenzaría el día 25 de noviembre de 2023 y el desistimiento tuvo lugar el día 8 de noviembre de 2023 (con más de dos semanas de antelación respecto al inicio del viaje).

En estos casos, conforme a la normativa vigente sería conveniente que la penalización que se previese en el contrato utilizase un “sistema de tramos” (distinguiendo cuando los viajeros informen de su decisión de desistir del contrato, por ejemplo: (i.) con más de un mes de antelación con respecto a la salida prevista; (ii.) al menos con dos semanas de antelación con respecto a la salida prevista; (iii.) entre dos semanas y siete días con respecto al comienzo del viaje; (iv.) con menos de siete días de antelación con respecto a la salida prevista) -de manera similar a lo que sucede con el reconocimiento o supresión del derecho de compensación del Reglamento n.º 261/2004 (art. 5)-. De manera semejante, el art. 9.4 de la derogada Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados (LVC) establecía lo siguiente:

“En todo momento el usuario o consumidor podrá desistir de 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 desistimiento 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 100 del importe total del viaje, si el desistimiento se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 15 por 100 entre los días tres y diez, y el 25 por 100 dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida (...)”.

Si bien, no podemos perder de vista que, en todo caso, se tratará de conjeturas subjetivas, por ello resulta esencial que el organizador o minorista cumplan con su deber de “facilitar al viajero que lo solicite una justificación del importe de la penalización”.

iii. ¿La penalización que les han impuesto y que les indicaron en el contrato, no podría considerarse una cláusula abusiva por suponer una imposición de una indemnización desproporcionadamente alta al consumidor por haber cancelado?

En efecto, si atendemos al tenor literal del artículo 82 TRLGDCU, “se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato”.

Como adelantamos, en el sector turístico resulta habitual que el empresario haya prerredactado el contenido del contrato, sin que el consumidor que desea contratar pueda hacer otra cosa que aceptar adherirse al texto predispuesto si desea recibir los servicios de que se trata.

En el supuesto más frecuente, los contratos turísticos (entre los que se incluye el contrato de viaje combinado) son contratos de adhesión [entendidos como aquellos contratos que son redactados por una sola de las partes contratantes e impuesto a la otra parte (en el caso de autos, el viajero consumidor), de tal manera que su autonomía de la voluntad se limita a aceptar o rechazar el contrato que se le presenta], cuyo contenido lo integran cláusulas no negociadas individualmente, que pueden ser tanto condiciones generales como particulares, predispuestas e impuestas por los empresarios del sector, redactadas con la finalidad de ser incorporadas a una pluralidad de contratos. El “contratante débil” no puede hacer otra cosa que: (i.) aceptar tales condiciones, adhiriéndose; o (ii.) rehusar el contrato.

Como ocurre en otros sectores de la moderna contratación mercantil, los contratos turísticos no son el resultado de una previa negociación por ambas partes, sino que éstos se presentan, como regla general, como contratos de adhesión sometidos a condiciones generales de la contratación. Las empresas turísticas imponen a todos sus clientes un modelo de contrato previamente redactado (contrato-tipo), con el fin de



evitarse los costes derivados de la negociación individualizada de cada contrato o, incluso, de soslayar sus derechos aprovechándose de su posición prevalente.

Si se considerase abusiva la cláusula eso significa que será nula de pleno derecho y, en consecuencia, habrá de tenerse por no puesta e integrar el contrato utilizando la fórmula contemplada en el art. 160.1 TRLGDCU (donde se indica cuál cómo debe calcularse la penalización por la resolución del contrato a instancia del viajero “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 viaje”).

Como indicamos en anteriores trabajos, “si la penalización “fuese abusiva (como sucede al contemplar una penalización del 100%) se tendrá por no puesta, aplicando, en su caso, la fórmula prevista para su cálculo en el artículo referenciado (precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje)”⁶.

4. CONCLUSIONES

- i. *De conformidad con lo preceptuado en el art. 160.1 TRLGDCU, el viajero podrá resolver el contrato en cualquier momento anterior al inicio del viaje combinado. No obstante, en función de la concurrencia o ausencia de “circunstancias extraordinarias en destino o en las inmediaciones” será posible que al reembolso de los pagos realizados con motivo del viaje contratado le sea descontado un importe en concepto de “penalización”.*
- ii. *Así, solamente cuando no concurran “circunstancias extraordinarias en destino o en las inmediaciones” en los términos del art. 160.2 TRLGDCU (esto es, “que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino”) se permite aplicar una penalización al viajero que desiste del viaje combinado.*
- iii. *Dicha penalización puede venir determinada en el contrato (conocida como “penalización tipo”) pero deberá ser razonable, atendiendo a “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” (art. 160.1 TRLGDCU).*
- iv. *En su defecto (esto es, cuando dicha penalización no se contemple expresamente en el contrato o deba reputarse nula por abusiva y, en consecuencia, deba tenerse por no puesta), habrá de calcularse aplicando la*

⁶ DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «La política de cancelación de un crucero que impone la aplicación del 100% de los gastos al consumidor», Centro de Estudios de Consumo (CESCO), marzo 2021, disponible en: https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/La_politica_de_cancelacion_de_un_crucero_que_impone_la_aplicacion_del_100_de_los_gastos.pdf



fórmula que se encuentra plasmada en el mismo artículo 160.1 TRLGDCU (“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 viaje”). La normativa no indica nada más al respecto, de modo que también habrá que reparar en la costumbre en la contratación de viajes combinados internacionales (cuál es la penalización que suelen imponer las agencias por desistir y con cuánta antelación suelen contratar los viajeros este tipo de viajes).

- v. *En cualquier caso, la penalización habrá de ser “adecuada y justificable” en atención a la antelación con que los viajeros ejerciten su derecho de desistimiento respecto al momento en que tendría lugar el inicio del viaje combinado, así como el ahorro de costes e ingresos esperados por el organizador o minorista por la utilización alternativa de los servicios de viaje, lo que deberá valorarse analizando el caso concreto.*
- vi. *En cuanto al reproche del importe excesivo o desproporcionado de la penalización establecida en el contrato (que concreta la cuantía de la indemnización que la ley reconoce al organizador en caso de desistimiento unilateral por parte del cliente), el principal problema que advertimos es que, pese a que los viajeros actuaran comunicando a la agencia con la máxima premura que ya no estaban interesados en realizar el viaje por las circunstancias concurrentes en las inmediaciones de su lugar de destino, éstos no tienen la posibilidad de conocer si sus plazas (que ahora quedaron libres) pudieron ser cubiertas por otras personas -aunque a un precio inferior-, mitigando o sufragando los gastos, de modo que puede causarse injustamente un perjuicio al consumidor (obligado a abonar la penalización prevista) cuando realmente el organizador o minorista no lo sufrió.*
- vii. *Además, según lo dispuesto en el art. 160.1 in fine, “el organizador o, en su caso, el minorista, deberán facilitar al viajero que lo solicite una justificación del importe de la penalización”, lo que no se ha cumplido en el caso que nos atañe (según nos comentaban los importes que les reclaman no viene justificados, ni detallados los servicios a los que corresponden).*
- viii. *Por último, la existencia de inestabilidad política y de guerra, y al ser Jordania país fronterizo tanto con Israel como con los territorios palestinos de Cisjordania, habiendo recomendaciones específicas del Ministerio de Asuntos Exteriores de España de no aproximarse a las zonas fronterizas, a nuestro juicio y, de acuerdo con lo enunciado en el Considerando 14 del Reglamento n.º 261/2004 (de aplicación analógica) y en el Considerando 31 de la Directiva sobre viajes combinados, pueden considerarse “circunstancias inevitables y extraordinarias”, procediendo el reembolso íntegro del viaje combinado (sin pagar penalización alguna) si afectaron “de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino”, lo que debe probarse por el viajero.*