

## **REDUCCIÓN DEL PRECIO DE LOS VIAJES COMBINADOS POR FALTA DE CONFORMIDAD DEBIDO A LAS MEDIDAS ANTICOVID TOMADAS EN DESTINO\***

*COMENTARIO A LA STJUE, 2ª, 12.1.2023 (C-396/21; EU:C:2023:10)*

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

*Fecha de publicación: 3 de febrero de 2023*

### **1. Objeto de la sentencia**

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) se pronuncia en Sentencia de 12 de enero de 2023 sobre la interpretación del artículo 14, apartado 1, de la Directiva 2015/2302<sup>1</sup>, como consecuencia de la petición de decisión prejudicial planteada en el contexto de un litigio entre dos viajeros y un organizador de viajes donde se instaba la reducción del precio de un viaje combinado, debido a que no pudieron disfrutar de los servicios de viaje contratados y tuvieron que regresar anticipadamente a su lugar de partida con motivo de las restricciones impuestas en el lugar de destino para contener la propagación de la pandemia de COVID-19.

El tenor literal del artículo 14 de la Directiva 2015/2302, que lleva por título «Reducción de precio e indemnización por daños y perjuicios», es el siguiente:

“1. Los Estados miembros garantizarán que el viajero tenga derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier período durante el cual haya habido falta de

---

\* Trabajo realizado en el marco de la Ayuda para la realización de proyectos de investigación científica y transferencia de tecnología, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha cofinanciadas por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) para el Proyecto titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social en Castilla-La Mancha” (PCRECLM) con Ref.: SBPLY/19/180501/000333 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Isabel Mendoza Losana y 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.

<sup>1</sup> 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.



conformidad, a menos que el organizador demuestre que la falta de conformidad es imputable al viajero. (...)”.

## **2. Litigio principal**

Los demandantes contrataron en diciembre de 2019 un viaje combinado con FTI Touristik (organizador). Dicho viaje combinado incluía el vuelo de ida y vuelta Alemania-Gran Canaria y la estancia en dicha isla entre los días 13 y 27 de marzo de 2020.

La llegada a su destino tuvo lugar según lo previsto pero el día 15 de marzo las autoridades españolas implantaron en todo el territorio nacional medidas para contener la propagación de la pandemia de coronavirus, lo que, según se señala en la sentencia objeto de análisis, supuso el cierre de las playas de Gran Canaria, así como la aplicación de un confinamiento. En el hotel en el que se encontraban alojados los viajeros solamente podían salir de sus habitaciones para alimentarse, se prohibió el acceso a las piscinas y tumbonas del hotel y el programa de actividades de animación resultó cancelado.

El día 18 de marzo fueron informados de que debían estar preparados para abandonar la isla en cualquier momento, lo que se produjo dos días después, es decir, el día 20 de marzo tuvieron que regresar a Alemania (perdiendo una semana de alojamiento).

Por los motivos expuestos, los viajeros afectados solicitaron extrajudicialmente a FTI Touristik una reducción del 70% del precio de su viaje combinado. La compañía se negó a concederles dicha reducción, esgrimiendo que no resultaba responsable, por cuanto el suceso acaecido constituía un «riesgo general de la vida». Consecuentemente, los viajeros interpusieron una demanda ante el Tribunal de lo Civil y Penal de Múnich (Alemania) para obtener la reducción instada.

El Tribunal de lo Civil y Penal de Múnich desestimó la demanda, entendiendo que las medidas adoptadas por las autoridades españolas para contener la expansión del COVID-19, no podían ocasionar la falta de conformidad del viaje combinado, al tratarse de medidas de protección para la salud de los demandantes. El Tribunal destaca que el establecimiento en el que se alojaban se vio obligado a adoptar las medidas de protección respecto a sus clientes.

El Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Múnich I, conociendo del recurso de apelación formulado contra la precedente resolución, estima que el organizador de un viaje combinado sí que puede ser considerado responsable en caso de falta de conformidad de los servicios de viaje, aun cuando dicha falta de conformidad se derive de la aplicación de las medidas de protección de la salud, dado que, como manifiesta, la responsabilidad



del organizador -prevista en el artículo 651i del Bürgerliches Gesetzbuch (Código Civil de Alemania, en adelante BGB)- es objetiva. Sin embargo, seguidamente indica que también en Alemania se adoptaron medidas similares, de manera que valora que las medidas impuestas en el lugar de destino podrían considerarse «circunstancias comunes» por su imposición en toda Europa y no “circunstancias extraordinarias propias de dicho lugar de destino”.

Además, el Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Múnich I se pregunta si puede acogerse la tesis sostenida en instancia, que consideraba que las restricciones así impuestas forman parte del «riesgo general de la vida» que excluía la responsabilidad del organizador del viaje combinado en cuestión.

En virtud de lo anterior, el Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Múnich I decidió suspender el procedimiento y trasladar al TJUE una cuestión prejudicial.

### **3. Cuestión prejudicial**

La cuestión prejudicial planteada es la siguiente:

«¿Constituyen las restricciones impuestas a causa de una enfermedad infecciosa imperante en el lugar de destino una falta de conformidad en el sentido del artículo 14, apartado 1, de la Directiva 2015/2302, incluso cuando, debido a la propagación mundial de la enfermedad infecciosa, dichas restricciones se impusieron tanto en el lugar de residencia del viajero como en otros países?»

En esencia, el Tribunal remitente consulta si el artículo 14, apartado 1, de la citada Directiva ha de interpretarse en el sentido de que un viajero tiene derecho a una reducción en el precio de su viaje combinado cuando la falta de conformidad es debida a las restricciones impuestas en el lugar de destino para la frenar la propagación de una enfermedad infecciosa y tales restricciones también se impusieron en el lugar de residencia del viajero, así como en otros lugares por la propagación mundial de la enfermedad.

El TJUE, para dar respuesta a la cuestión planteada, enfatiza que, según consolidada jurisprudencia, en la interpretación de un precepto del Derecho de la Unión han de tenerse en cuenta varios aspectos: (i) los términos empleados; (ii) su contexto; (iii) los objetivos que persigue la normativa en la que se ubica; y (iv), en su caso, su génesis.

Así, en primer lugar, examina sus términos y describe que del tenor literal del artículo 14, apartado 1, de la Directiva 2015/2302 se desprende que el derecho del viajero a una



reducción del precio del viaje solamente está sujeto a la condición de que se haya producido una falta de conformidad de los servicios de viaje prestados, entendida como la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en el viaje combinado (ex artículo 3, punto 13, Directiva 2015/2302)<sup>2</sup>.

De lo anterior infiere que es suficiente la inejecución o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje contratados para que el viajero afectado tenga derecho a obtener una reducción del precio de su viaje combinado (que deberá abonarse por el organizador que le vendió el viaje, resultando irrelevante que la falta de conformidad de los servicios sea o no imputable al organizador, o incluso se deba a «circunstancias inevitables y extraordinarias»). Solamente existe una excepción a ese derecho: que la falta de conformidad sea imputable al viajero.

Por otra parte, analizando el contexto en que se enmarca el precepto señalado, el Tribunal de Luxemburgo pone de relieve que el régimen de responsabilidad de los organizadores de viajes combinado establecido en la Directiva 2015/2302 está caracterizado por una responsabilidad objetiva del organizador, limitando los supuestos en que dicho organizador puede eximirse. Asimismo, confirma lo expresado por la Abogada General cuando afirma que las excepciones al derecho a recibir una indemnización por daños y perjuicios no pueden aplicarse analógicamente al derecho a una reducción del precio por falta de conformidad.

Seguidamente ratifica que la interpretación literal del artículo 14, apartado 1, de la Directiva se ve corroborada por su interpretación teleológica (la finalidad de la Directiva es garantizar un elevado nivel de protección a los consumidores). Ídem en lo que respecta a su génesis.

**La argumentación seguida por el Tribunal de Justicia es la siguiente:**

- **A los viajeros les asiste el derecho a una reducción del precio de su viaje combinado si los servicios de viaje prestados no fueren conformes con lo estipulado, salvo en un único caso: cuando la falta de conformidad sea imputable a ellos mismos.**
- **En definitiva, el artículo 14, apartado 1, de la Directiva 2015/2302 confiere al viajero el derecho a obtener una reducción del precio independientemente de si dicha falta de conformidad es debida a «circunstancias inevitables y extraordinarias» que escapan al control del organizador.**

---

<sup>2</sup> En consecuencia, habrán de compararse los servicios de viaje contratados y los efectivamente prestados para apreciar si ha existido una falta de conformidad.



Aplicando las consideraciones precedentes al caso litigioso, donde aducen que la falta de conformidad de los servicios de viaje fue debida a las medidas sanitarias adoptadas en el lugar de destino de los demandantes (Gran Canaria) para frenar la propagación de la pandemia de coronavirus, el TJUE clarifica que dichas medidas sanitarias (así como el hecho de que se hubiesen adoptado medidas similares en otros países -entre ellos, el lugar de residencia de los demandantes-) no pueden obstaculizar el derecho de los viajeros a beneficiarse a una reducción del precio de conformidad con lo establecido en el artículo 14, apartado 1, de la Directiva 2015/2302.

Concretamente, resulta irrelevante que la imposición de las medidas por las autoridades competentes forme parte del «riesgo general de la vida», pues, como reitera el Tribunal:

“la constatación de una falta de conformidad de los servicios prestados solo requiere la comparación entre los servicios incluidos en el viaje combinado del viajero en cuestión y los efectivamente prestados a este último, de modo que el carácter extraordinario o común de las circunstancias que rodean a esa falta de conformidad no afecta a la concesión de ese derecho” (STJUE 12.1.2023, apdo. 34).

En definitiva, sólo la imputabilidad al viajero de la falta de conformidad (lo que no acontece cuando las autoridades imponen restricciones para contener la propagación de una pandemia) puede eximir al organizador de su obligación de conceder la reducción del precio del viaje combinado en caso de falta de conformidad de los servicios prestados.

En virtud de los argumentos expuestos, el Tribunal de Justicia concluye que:

- **La falta de conformidad producida por las limitaciones implantadas para frenar la expansión de la pandemia no es imputable, en cualquier caso, al viajero afectado, de manera que este último tiene derecho a una reducción del precio de su viaje combinado.**
- **Corresponderá al órgano remitente apreciar, en atención a los servicios que el organizador debía prestar en virtud del contrato de viaje combinado suscrito con los demandantes, si el cierre de las piscinas del hotel, la cancelación del programa de actividades de animación, la imposibilidad de acceder a las playas y de visitar la isla desde que se impusieron las medidas para contener la propagación de la pandemia puede constituir una inejecución o ejecución incorrecta del contrato por parte del organizador [entendemos que también habrá de realizarse una reducción proporcional del precio en razón al tiempo de alojamiento perdido].**



## ¿Cómo se cuantifica la reducción del precio del viaje combinado por falta de conformidad?

En palabras del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, “la reducción del precio del viaje combinado debe corresponder al valor de los servicios de viaje afectados por la falta de conformidad” (STJUE 12.1.2023, apdo. 39). Para ello, ha de estimarse el valor de los servicios de viaje que, comprendidos en el viaje combinado, no fueran ejecutados o fuesen incorrectamente ejecutados, teniendo en consideración la duración de dicha inejecución o ejecución defectuosa y el valor del viaje combinado<sup>3</sup>.

Además, advierte que el viajero afectado está obligado a informar al organizador “sin demoras indebidas” de cualquier falta de conformidad que perciba en los servicios incluidos en el viaje combinado. El incumplimiento de tal obligación puede sancionarse minorando la reducción del precio del viaje combinado si con la notificación se hubiese limitado la duración de la falta de conformidad. No obstante, en el caso objeto de autos (y en aquellos otros en que la falta de conformidad se deba a las medidas adoptadas por las autoridades para contener la propagación de una pandemia) la notificación de los servicios que no estaban recibiendo pese a haber sido contratados no podía tener por efecto limitar la duración de la falta de conformidad. Por ende, la falta de notificación no podrá ser tenida en cuenta para la fijación de la reducción del precio.

### 4. Comentario

Las consideraciones alcanzadas resultan plenamente predicables a nivel nacional, en aquellos supuestos en que a los viajes combinados les sea aplicable la LGDCU, que en sus artículos 161 y 162 establece la posibilidad de reducción del precio por falta de conformidad.

- El artículo 162.1 LGDCU dispone a estos efectos que: “El viajero tendrá derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier periodo durante el cual haya habido falta de conformidad, a menos que el organizador o el minorista demuestren que la falta de conformidad es imputable al viajero”.

---

<sup>3</sup> En cuanto al momento que debe tomarse como referencia para justipreciar la reducción, el mentado artículo 651m del BGB apunta que “(...) el precio del viaje se disminuirá en la proporción correspondiente a la existente, en el momento de la celebración del contrato, entre el valor del viaje combinado exento de defectos y su valor real. En caso necesario, la reducción deberá calcularse mediante una estimación”. Por consiguiente, habrá de atenderse al momento de perfección del contrato.



- La obligación de comunicar la falta de conformidad apreciada en los servicios que conforman el viaje combinado para que se subsane y, así, la duración de ésta sea menor, se encuentra contemplada en el artículo 161.2 en los siguientes términos: “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”.
- Por último, en efecto, de acuerdo con lo plasmado en el artículo 162.3 LGDCU, el organizador puede exonerarse de la responsabilidad por daños y perjuicios si la falta de conformidad se debió a un acontecimiento que, pese a emplear toda la diligencia necesaria, no podía preverse ni superar («circunstancias inevitables y extraordinarias»).

*En síntesis, el organizador estaría obligado a la reducción del precio como consecuencia del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de los servicios que integraban el viaje combinado (siempre que la falta de conformidad no fuere imputable al viajero), si bien, no debería otorgar la indemnización adicional que le correspondería al viajero por los daños y perjuicios padecidos si la inejecución fuese debida a «circunstancias inevitables y extraordinarias».*

También conviene destacar que, en cambio, si fuesen los consumidores quienes adoptasen la decisión de abandonar el hotel por las graves noticias de la pandemia de COVID-19, pese a que los servicios previstos en el contrato pudieran ser prestados, el cliente no ostentará el derecho a la reducción del precio<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Sobre ello, véase DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «¿Me reembolsan parte del dinero si decido abandonar mi viaje por miedo al coronavirus?», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, septiembre 2020, disponible en: [https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Me\\_reembolsan\\_parte\\_del\\_dinero\\_si\\_decido\\_abandonar\\_mi\\_viaje\\_por\\_miedo\\_al\\_coronavirus.pdf](https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Me_reembolsan_parte_del_dinero_si_decido_abandonar_mi_viaje_por_miedo_al_coronavirus.pdf)