

Sobre el concepto de consumidor en materia de viajes combinados.

Pascual Martínez Espín
Profesor Titular de Derecho Civil
Universidad de Castilla La Mancha
CESCO

Consulta:

El artículo 3 del RDL 1/2007, define al consumidor de la siguiente forma: "A efectos de esta norma y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional".

El libro cuarto de la citada norma está dedicado a Viajes Combinados. En este se define al consumidor o usuario como "cualquier persona en la que concurra la condición de contratante principal, beneficiario o cesionario".

La cuestión sería la siguiente: Si acude un empresario, a los Servicios de Consumo, para presentar una reclamación motivada por la contratación de un viaje combinado, deberíamos darle trámite?. Se podría incoar expediente sancionador a la empresa responsable del viaje combinado por los incumplimientos a lo dispuesto en el libro IV del RDL 1/2007?

Que pasaría, si el caso fuera de una agencia de viajes que regala a uno de sus trabajadores un viaje combinado como incentivo por su buen trabajo, sería considerado como consumidor a efectos de lo dispuesto en el citado RDL?. Quien debería poner la reclamación, la agencia de viajes que le regala el viaje, y por lo tanto la que figura en el contrato? o el trabajador que disfruta del viaje?

Respuesta:

1.- La definición del concepto de consumidor es "a efectos de esta norma", es decir, a efectos del Texto Refundido, tal como lo especifica el propio artículo 3, siguiendo el modelo del art. 1 LGDCU/84. Con ello se pone de relieve, y en ello abunda todavía más la referencia a los Libros III y IV, que **el concepto de consumidor no es unívoco**.

2.- La salvedad que se hace a lo dispuesto expresamente en los Libros III y IV del propio Texto Refundido responde a que los mismos establecen la protección de un consumidor cuyo concepto es mucho más amplio, equiparándose a cualquier personas física en el Libro III, y a cualquier persona física o jurídica en el Libro IV. Ello pone de relieve que en verdad **el Derecho de consumo no coincide con una definición general del concepto de consumidor**.

3.- En efecto, el Libro III establece ciertamente una responsabilidad empresarial del productor (art. 138) frente al **perjudicado** que sufre los daños contemplados en el art. 129. Ese perjudicado es cualquier persona física que sufra esos daños como consecuencia de los defectos de los productos; esto es, **cualquier ciudadano**, tanto el que sea adquirente, como el que utilice o disfrute el producto defectuoso como el que no lo adquiere ni lo disfrute o utilice.

4.- El Libro IV establece también una responsabilidad empresarial de organizador y detallista frente a un consumidor que puede ser tanto el contratante principal (persona física o jurídica, art. 151.1.d) del viaje, como el beneficiario o el cesionario (personas físicas en ambos casos, arts. 151.1.e) y f).

5.- En el Libro IV, consumidor es la persona física o jurídica que compra o se compromete a comprar el viaje combinado. Se presupone la condición de persona que actúa en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional (art. 3 TRLCU).

Conclusión: sólo puede atenderse al empresario que desea presentar una reclamación si actúa en un ámbito ajeno a su actividad empresarial o profesional, pues en otro caso no reuniría el requisito del art. 3 TRLCU.

De este modo, tendría la consideración de consumidor la agencia de viajes (persona jurídica) que contrata un viaje para regalarlo a uno de sus trabajadores. Si es la AV la que figura en el contrato, no hay inconveniente en que presente la reclamación, pues es el contratante principal (art. 151.1.d) También podría hacerlo el trabajador que disfruta el viaje pues es el beneficiario (art. 151.1.e). Ambos tienen la condición de consumidor. Esta amplitud motivó que en el ámbito de la LVC alguna doctrina señalara que la protección que dispensaba esta regulación rebasaba el marco del Derecho de consumo, pues el sujeto beneficiario de dicha normativa no coincidía exactamente con el consumidor como destinatario final de los productos o servicios del antiguo art. 1.2 LGDCU. Hoy, esta discusión debe entenderse superada a la vista de la nueva (y más amplia) definición de consumidor que contempla el TRLCU, en su art. 3, al que se identifica como “las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional”.