

RESPONSABILIDAD DE LOS DETALLISTAS DE VIAJES COMBINADOS

Pascual Martínez Espín
Profesor Titular de Derecho Civil
Centro de Estudios de Consumo
UCLM

PRIMERA CUESTION

Planteamiento:

Estamos ante un supuesto de un consumidor que anula un viaje combinado como consecuencia de la concurrencia de una causa de fuerza mayor (acreditada), que solicitada por el mismo al minorista la devolución de la cuantía desembolsada, éste se niega, amparándose en que debe ser el mayorista u organizador el que debe reembolsarle dicha cuantía, por ser quién al final recibió el dinero y no él como minorista que actuó como mero intermediario.

De conformidad con lo dispuesto en el art. 11 de la Ley 21/1995, reguladora de los viajes combinados (que es la norma de aplicación, pues los hechos ocurrieron con anterioridad a la entrada en vigor RD Legislativo 1/2007 que la ha derogado), en este supuesto, ¿cabría incoar el procedimiento sancionador al minorista, en aplicación del precitado artículo, por no rembolsarle el dinero abonado por el consumidor?

Respuesta:

Por supuesto. De la obligación de reintegrar el dinero responde el detallista frente al consumidor, por ser quien lo recibió –aunque no lo diga expresamente la Ley 21/1995, sin perjuicio de la posibilidad de repetición frente al organizador por parte del detallista. Las agencias de viajes minoristas no pueden escudarse en su condición de intermediaria ya que el que contrata un viaje en una agencia tiene derecho a que respondan todos aquellos que se benefician del precio pagado, que son tanto el minorista que recibe el encargo, como que mayorista, que oferta el programa, pudiendo el consumidor dirigirse contra ambos o contra cualquiera de ellos, sin perjuicio de la acciones de repetición que entre los mismos pudieran darse.

Asimismo, con la nueva regulación de esta materia, para este mismo supuesto, y en aplicación de lo establecido en el art. 162, ¿se llegaría a la misma conclusión?

La misma solución caber ofrecer con la nueva Ley. Esta sí que contempla expresamente en el art. 159 TR que 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.

En atención al art. 76 cuando el consumidor y usuario haya ejercido el derecho de desistimiento, el empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor y usuario sin retención de gastos.

La devolución de estas sumas deberá efectuarse lo antes posible y, en cualquier caso, **en el plazo máximo de 30 días** desde el desistimiento.

Transcurrido dicho plazo sin que el consumidor y usuario haya recuperado la suma adeudada, tendrá **derecho a reclamarla duplicada**, sin perjuicio de que además se le indemnicen los **daños y perjuicios** que se le hayan causado en lo que excedan de dicha cantidad.

Corresponde al empresario la **carga de la prueba** sobre el cumplimiento del plazo.

SEGUNDA CUESTION

Planteamiento:

Se plantea una cuestión sobre la contratación de seguros que se realiza al contratar un viaje combinado (en ocasiones se incluye en la factura), a tenor de lo dispuesto en el artículo 11 de la 21/1995 o el 162 de RDL1/2007. El minorista entiende que su obligación es la proporcionar los datos para que el consumidor ponga la reclamación a la aseguradora, en algunas ocasiones tramitan la reclamación, pero se niegan a responder en los casos que la aseguradora no conteste o lo haga desfavorablemente, aunque según las condiciones del contrato el consumidor lleve razón al cumplir las condiciones que se establecen en el mismo.

Respuesta:

Las personas que intervienen en el Contrato de Seguro son:

- 1.- El **Tomador**: la persona física o jurídica que solicita y contrata el Seguro, y a quien corresponden las obligaciones que del mismo se deriven, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el Asegurado.
- 2.- El **Asegurado**: cada una de las personas, clientes del Tomador, que realicen su viaje en grupo utilizando la organización y, o, los servicios del Tomador.

3.- El **Beneficiario**: será el Asegurado o, cuando corresponda, sus derechohabientes, que recibirán la prestación de la Aseguradora, en caso de producirse el siniestro.

4.- **Aseguradora**: es quien asume la cobertura de los riesgos objeto de este Contrato y garantiza la prestación de los servicios que correspondan con arreglo a las condiciones del mismo.

De este modo, el tenedor del seguro es la agencia de viajes. El consumidor es el beneficiario de la póliza. Dado que el tenedor del seguro es la agencia de viajes, ésta no es responsable en modo alguno de las cuestiones relativas al abono de la indemnización que pueda reclamarse por el consumidor.

En efecto, entre las obligaciones de la agencia no pueden tener cabida el responder de las obligaciones propias de la Compañía Aseguradora, y, en particular, de responder del pago de la prestación.

Por un lado, de las obligaciones impuestas por el TRLCU únicamente se deduce:

- Entre los contenidos mínimos del contrato de viaje combinado menciona el art. 154.1.i) la obligación de proporcionar el nombre del organizador, del detallista y del asegurador.
- Por su parte, el art. 156 obliga a informar 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 lugar de origen, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

Por otro lado, con relación a las obligaciones derivadas del contrato de seguro de viaje, el mismo se rige por lo dispuesto en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de seguro, en la Ley 30/1995, de 8 de Noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados y demás legislación concordante, así como por lo establecido en estas Condiciones Generales, y en las Condiciones Particulares, Condiciones Especiales y Suplementos que se les unan, sin que tengan validez las cláusulas limitativas de los derechos del Tomador del Seguro y del Asegurado que no sean aceptadas por escrito.

Dichas condiciones generales imponen al tomador del Seguro o el Asegurado o el Beneficiario únicamente el deber de comunicar al Asegurador el acaecimiento del siniestro dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido. En caso de incumplimiento, el Asegurador podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de declaración. Este efecto no se producirá si se prueba que el Asegurador ha tenido conocimiento del siniestro por otro medio.

El tomador del Seguro o el Asegurado deberá, además, dar al Asegurador toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro. En caso de violación de ese deber, la pérdida del derecho a la indemnización solo se producirá en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave.

Aquí terminan las obligaciones del tomador (agencia de viajes), siendo responsabilidad de la Aseguradora el pago de la prestación una vez que se haya recibido y analizado la documentación que se indica en el artículo siguiente y dentro del plazo de los dos meses a la fecha de ocurrencia del siniestro. Además de hacer efectivas las garantías aseguradas, el Asegurador deberá entregar al Tomador del Seguro la Póliza o, en su caso, el documento de cobertura provisional o el que proceda.

El procedimiento en caso de controversia con la Aseguradora es el siguiente:

En caso de desacuerdo sobre el origen o naturaleza de la enfermedad o asistencia prestada, cada parte designará un Perito debiendo constar por escrito la aceptación de estos. Si una de las partes no hubiera hecho la designación, está obligada a realizarla en los ocho días siguientes a la fecha en que sea requerida por la que hubiese designado el suyo, y de no hacerlo en éste último plazo se entenderá que acepta el dictamen que emita el Perito de la otra parte, quedando vinculado por el mismo.

En caso de que los Peritos lleguen a un acuerdo, se reflejará en un acta conjunta en la que se harán constar las causas del siniestro y las demás circunstancias.

Cuando no haya acuerdo entre los Peritos, ambas partes designarán un tercer Perito de conformidad. En este caso, el dictamen pericial se emitirá en el plazo señalado por las partes, o en su defecto, en el plazo de treinta días a partir de la aceptación de su nombramiento por el Perito tercero.

El dictamen de los Peritos, por unanimidad o por mayoría, se notificará a las partes de manera inmediata y en forma indubitada, siendo vinculante para éstas, salvo que se impugne judicialmente por alguna de las partes, dentro del plazo de treinta días en el caso del Asegurador, y ciento ochenta en el del Asegurado, computados ambas desde la fecha de su notificación. Si no se interpusiesen en dichos plazos la correspondiente acción, el dictamen pericial devendrá inatacable.

En Albacete, a 30 de abril de 2008.