

[Directiva \(UE\) 2015/2302, de 25 de noviembre, del Parlamento Europeo y del Consejo, 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](#)
[DOUE L 326, de 11-XII-2015]

VIAJES COMBINADOS

I. 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* culmina el proceso de revisión de la regulación en la Unión Europea de los llamados viajes combinados, regulados por la Directiva 90/134/CEE, aún en vigor.

La nueva Directiva 2015/2302 sustituirá a la anterior, que queda derogada con efectos a partir del 1 de julio de 2018. Los Estados miembros de la UE disponen hasta el 1 de enero de 2018 para adaptar sus legislaciones internas a los dictados de la nueva norma europea. En el caso de España, la promulgación de esta nueva Directiva obligará a modificar los arts.150 y ss. del *Real Decreto 1/2007 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley para la protección de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias* que actualmente recoge el régimen sobre la materia. Según el artículo 4 de la Directiva 2015/2302 ésta tiene carácter obligatorio en todos sus términos, de modo que los Estados miembros no podrán mantener en sus legislaciones internas disposiciones contrarias a esta de las que se derive un diferente nivel de protección para los viajeros.

El objeto de la Directiva 2015/2302 es, según su artículo 1, contribuir al mejor funcionamiento del mercado interior y elevar el nivel de protección de los consumidores en la Unión Europea mediante un reforzamiento de la aproximación de las legislaciones nacionales de los contratos celebrados entre empresarios y viajeros relativos a viajes combinados y a servicios de viaje vinculados. La nueva norma abarca el importante ámbito de la oferta o venta de viajes combinados y de servicios de viaje vinculados a través de *Internet* y establece una aplicación más precisa de las normas de protección a determinados tipos de contratos cuya sujeción a la Directiva 90/134/CEE era dudosa.

La aplicación de la Directiva 2015/2302 a algunos supuestos en los que la contraparte no tiene la consideración de consumidor en el sentido en el que habitualmente se entiende este término en el Derecho de la Unión (en concreto, su aplicación a profesionales liberales, pequeños empresarios o trabajadores autónomos que no celebren su contrato de viaje combinado en el marco de un convenio general con la agencia para la organización de viajes múltiples durante un período determinado) justifica que

las referencias que realiza la norma europea a la contraparte a la que se dirige la protección queden referidas al «viajero».

Con carácter general y por comparación con su predecesora, las novedades que incorpora la Directiva 2015/2302 pueden concretarse en dos grandes aspectos. De una parte, la reconsideración del ámbito de aplicación de la Directiva 90/134/CEE (*infra II*) de la que resulta el mayor alcance de la Directiva 2015/2302 con la consiguiente ampliación de los contratos a ésta sometidos. En este primer aspecto, la nueva norma recoge una delimitación más precisa del concepto de viaje combinado poniendo fin a la situación de indefinición (y, en consecuencia, de inseguridad jurídica) sobre la aplicación del régimen de la Directiva 90/134/CEE a determinadas y frecuentes formas de contratación. Junto a ello, la Directiva 2015/2302 crea y delimita la nueva categoría de los llamados servicios de viaje vinculados. La segunda novedad importante es la protección que la Directiva 2015/2302 proporciona al viajero –tanto en el caso de los viajes combinados como de los servicios de viaje vinculados– en caso de insolvencia del empresario. Todo ello, en el contexto de una regulación que refuerza el nivel de protección ya existente ampliando o precisando el elenco de derechos contemplado en la normativa anterior y que se adapta al importante fenómeno de la contratación y reservas *on line*, de la que resulta una protección del mismo nivel para el viajero que realiza sus reservas o contratación en línea que para el que sigue los cauces tradicionales y lo hace en presencia física del empresario.

II. *El ámbito de aplicación de la Directiva 2015/2302 se infiere de su artículo 2 (ámbito de aplicación) y de su artículo 3 (definiciones).* De acuerdo con el primero, la Directiva 2015/2302 se aplica a los viajes combinados ofrecidos para la venta o vendidos por empresarios a viajeros y a los servicios de viaje vinculados facilitados por empresarios, excluyéndose expresamente de su ámbito de aplicación los viajes y servicios de este tipo que no superen la duración de 24 horas, salvo que incluyan la pernoctación, así como aquellos que se faciliten de forma ocasional y sin ánimo de lucro a un número limitado de viajeros. Con fundamento en la consideración de la inexistencia de una necesidad de protección especial, se excluyen igualmente de la Directiva 2015/2302 los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados contratados sobre la base de un convenio general para la organización de viajes de negocios celebrado entre un empresario y otra persona física o jurídica que actúe con fines relacionados con una actividad profesional. Quedan, por tanto, sujetos a la nueva normativa aquellos contratos de viaje combinado que, celebrados con una finalidad profesional o de negocios, lo son por viajeros con condición de pequeños empresarios o profesionales que utilizan los mismos cauces de reserva que los consumidores.

La precisa *delimitación del concepto de viaje combinado*, no sólo a partir de los servicios de viaje que comprende, sino también de la forma en la que éstos son contratados, contribuye igualmente a determinar el ámbito de aplicación de la nueva norma. Así, de acuerdo con el artículo 3.2) de la Directiva 2015/2302 el viaje combinado implica

la combinación –con carácter previo a la celebración del contrato– de, al menos, dos tipos de servicios de viaje (entendiéndose por tal el transporte, alojamiento, alquiler de turismo o cualquier otro servicio turístico que no forme parte intrínseca de los anteriores) a efectos del mismo viaje o vacación, combinados por un solo empresario por iniciativa propia o a petición o según la selección del viajero, y ofrecidos o facturados a un precio a tanto alzado o global. En consecuencia, la Directiva 2015/2302 también se aplica –incorporando, en este punto, lo establecido por la jurisprudencia del TJUE– a los viajes combinados a petición o según las instrucciones del viajero. Es indiferente que la obtención de la prestación implique la celebración de contratos con distintos prestadores de servicios, siempre que dichos servicios hayan sido contratados en un único punto de venta y seleccionados antes de que el viajero haya aceptado pagar.

Se incluyen igualmente dentro del concepto de viaje combinado los servicios de viaje que son contratados con distintos empresarios a través de procesos de reserva en línea conectados en los que el nombre del viajero, sus datos de pago y su dirección de correo electrónico son transmitidos por el empresario con el que se celebra el primer contrato a otro u otros empresarios, con el que (o los que) se celebra un contrato a más tardar 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje. Se incluyen igualmente dentro del concepto legal de viaje combinado aquellos que traen causa de la celebración de un contrato anterior, en virtud del cual el empresario permite al viajero elegir entre una selección de distintos tipos de viaje (viajes-regalo).

La Directiva 2017/2302 delimita también la *nueva categoría de servicios de viaje vinculados*, distinta de los viajes combinados, indicando que se trata de servicios de viaje en los que el empresario intermedia para facilitar al viajero su contratación, de forma presencial o en línea, con diferentes prestadores incluso a través de procesos de reserva conectados. El artículo 3.5 de la Directiva 2015/2302 concreta el alcance del concepto de servicios de viaje vinculados refiriéndolo a dos tipos diferentes (o más) de servicios de viaje contratados para el mismo viaje o vacación, para los que se celebren contratos distintos con cada uno de los prestadores de servicios de viaje, siempre que un empresario facilite: 1.º) Con ocasión de una única visita o contacto con su punto de venta, la selección y pago por separado de cada servicio de viaje por parte de los viajeros, o bien, de manera específica, 2.º) la contratación con otro empresario de, como mínimo, un servicio de viaje adicional siempre que se celebre un contrato con ese otro empresario a más tardar 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje. Quedan fuera del concepto de servicio de viaje vinculado los servicios de viaje que los viajeros reservan de forma autónoma, aunque se destinen a un mismo viaje o vacación.

El nivel de protección reconocido al viajero por la Directiva 2015/2302 difiere según se trate de un viaje combinado o de un servicio de viaje vinculado. Mientras que la principal característica del viaje combinado es la responsabilidad del organizador por su correcta ejecución, en los servicios vinculados la protección que ofrece la Directiva es menor y viene dada fundamentalmente, de acuerdo con su artículo 19.1, por la protección del viajero frente a la insolvencia del empresario (que, por supuesto, también se

aplica al viaje combinado). Así, la citada disposición obliga al empresario a la constitución de una garantía para el reembolso de los pagos realizados por los viajeros cuando la prestación debida no puede ser ejecutada por la insolvencia de aquél.

A fin de garantizar la transparencia y posibilitar que los viajeros puedan elegir con conocimiento de causa entre las distintas fórmulas de viaje ofertadas, la Directiva 2015/2302 exige que los empresarios, antes de que el viajero acepte pagar, indiquen claramente y de forma destacada si lo que ofrecen es un viaje combinado o servicios de viaje vinculados, con indicación en cada caso del nivel de protección aplicable.

III. Disposiciones en materia de viajes combinados. Las disposiciones específicas de la Directiva 2015/2302 en materia de viajes combinados se refieren a las *obligaciones de información y contenido del contrato* (Capítulo II), a las *modificaciones del contrato de viaje combinado antes del inicio del viaje* (Capítulo III) y a la *ejecución del viaje combinado* (Capítulo IV) donde cobran especial relevancia las cuestiones de responsabilidad.

En relación con las *obligaciones de información*, el artículo 5 de la Directiva 2015/2302 establece la información precontractual mínima que debe proporcionarse al viajero antes de la celebración del contrato de viaje combinado. Esta obligación recae sobre el organizador y, en su caso, sobre el minorista a través del que se venda el viaje. De acuerdo con el artículo 6 de la Directiva 2015/2302, la información tiene carácter vinculante en todos sus extremos, salvo en aquellos que no dependan del organizador (por ejemplo, requisitos de pasaporte y visado). Si el organizador y, en su caso, el minorista, no cumplen con los requisitos de información sobre comisiones, recargos u otros costes adicionales antes de la celebración del contrato de viaje combinado, el viajero no tendrá que soportarlos.

Celebrado el contrato, el artículo 7 de la Directiva 2015/2302 establece obligaciones adicionales de información, que se añaden a las ya establecidas para la fase precontractual, que se incorporan al contrato para garantizar su correcta ejecución o el ejercicio de los derechos de los viajeros figurando, entre ellas, la documentación que debe ser entregada antes de comienzo del viaje combinado.

Las condiciones del contrato de viaje combinado deben estar redactadas en un lenguaje claro y comprensible. En el momento de la celebración del contrato, el organizador o minorista debe proporcionar al viajero una copia del contrato o una confirmación del mismo en un soporte duradero. Si el contrato se ha celebrado en presencia física de las partes, el viajero tendrá derecho a reclamar una copia en papel del contrato. En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento, el viajero recibirá una copia en soporte papel del contrato de viaje combinado o de su confirmación, o, si está de acuerdo, en otro soporte duradero. El organizador está obligado a proporcionar al viajero, con suficiente antelación al inicio del viaje combinado, los recibos, vales y billetes necesarios, la información relativa a la hora de salida programada y, si procede, la hora límite de facturación y la hora programada de las escalas, las conexiones de transporte y de la llegada.

El artículo 8 atribuye al empresario la carga de la prueba del cumplimiento de los requisitos de información a la que le obliga la Directiva 2015/2302.

El Capítulo III de la Directiva 2015/2302 se ocupa de las *modificaciones del contrato de viaje combinado antes del inicio del viaje*. Por lo que se refiere a las modificaciones del precio o de otras condiciones del viaje combinado, los arts. 10 y 11 de la Directiva 2015/2302 mantienen sustancialmente la regulación anterior, tasando las causas por las que es posible el incremento del precio del viaje. Se refuerza la tutela del viajero al establecer que el incremento no podrá ser superior al 8% del precio del viaje. Si la modificación del precio supera este límite o el organizador se ve obligado a modificar otros aspectos sustanciales del viaje –considerando como tales aquellos a los que se refiere los arts. 5.1.a) y 7 2.a) de la Directiva 2015/2302–, el viajero podrá poner fin al contrato sin pagar penalización alguna o aceptar un viaje combinado sustitutivo ofrecido por el organizador de calidad equivalente o superior o, si es inferior, con reducción del precio.

Se mantienen en términos sustancialmente idénticos las previsiones sobre la cesión de la reserva (art. 9) y el derecho del viajero al desistimiento del contrato (art. 12).

El Capítulo IV de la Directiva 2015/2302 regula detalladamente los derechos de los viajeros durante la *ejecución del viaje combinado*. Su artículo 13.1 declara de forma imperativa la responsabilidad del organizador por la ejecución, al margen de que estos servicios vayan a ser efectivamente ejecutados por éste o por otros prestadores de servicios de viaje. Queda a la consideración de los Estados miembros establecer, en su caso, la responsabilidad de los minoristas por la ejecución del viaje combinado.

El artículo 13.2 de la Directiva 2015/2302 impone al viajero la carga de informar al organizador, directamente o a través del minorista (art. 15), sobre las faltas de conformidad producidas durante la ejecución del viaje. Con carácter general, esta norma establece la obligación del organizador de subsanarlas, salvo que sea imposible o ello suponga un coste desproporcionado a la vista de la gravedad de la falta y el valor de los servicios del viaje afectados. Existiendo la obligación de subsanar, el art. 13.4 de la Directiva 2015/2302 contempla la posibilidad de que el mismo viajero pueda remediar la falta de conformidad, con el reembolso correspondiente de los gastos generados, en caso de que el organizador no lo haya hecho en el plazo razonable establecido por el viajero, cuando el organizador se niegue a hacerlo o cuando la subsanación exija una solución inmediata.

De acuerdo con el artículo 14 de la Directiva 2015/2302, el mantenimiento de una falta de conformidad durante cualquier período dará derecho al viajero a una reducción del precio. Igualmente, dicha norma dispone que el organizador deberá indemnizar sin demora los daños y perjuicios producidos por cualquier falta de conformidad. Según dispone el artículo 14.5 de la Directiva 2015/2302, estas indemnizaciones tendrán en cuenta, para evitar el exceso de indemnización, las que puedan producirse en virtud de la tutela de los derechos de los viajeros prevista en otras normas del Derecho de la Unión Europea o en convenios internacionales que resulten de aplicación.

Si la prestación convenida no puede prestarse según lo acordado, de forma que una parte significativa de los servicios de viaje no puede realizarse de acuerdo con lo previsto en el contrato, el artículo 13.5 de la Directiva 2015/2302 establece que el organizador debe adoptar medidas adecuadas para la continuación del viaje buscando fórmulas alternativas, sin coste adicional para el viajero, de calidad equivalente o superior a las acordadas. El viajero solo podrá rechazar estas medidas si no son comparables a las acordadas en el contrato o si, siendo de calidad inferior, la reducción del precio concedida es inadecuada. De acuerdo con el artículo 13.6 de la Directiva 2015/2302, si la falta de conformidad afecta sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador no la subsana en plazo razonable, el viajero podrá poner fin al contrato sin penalización alguna, solicitando la reducción del precio y la indemnización de los daños sufridos.

La Directiva 2015/2302 contiene, además, una previsión concreta para el caso en que el retorno del viajero no pueda realizarse según lo convenido por circunstancias inevitables y extraordinarias. En tal caso, el artículo 13.7 incorpora la previsión de que el organizador deberá asumir el coste de tres noches, salvo que la legislación de la UE aplicable a los derechos de los pasajeros determine períodos más largos, en cuyo caso se aplicarán estos.

IV. Una de las novedades más relevantes de la Directiva 2015/2302 viene constituida por las previsiones de su Capítulo V sobre la adopción de *medidas para la protección del viajero frente a la insolvencia*. De acuerdo con el artículo 17 de la Directiva 2015/2302, los organizadores establecidos en el territorio de un Estado miembro deberán constituir una garantía que permita reembolsar todos los pagos realizados por los viajeros o en su nombre en la medida en que los servicios correspondientes no se hayan ejecutado por causa de su insolvencia. Si el transporte de pasajeros está incluido en el contrato de viaje combinado, los organizadores constituirán asimismo una garantía para la repatriación de los viajeros, si bien podrá ofrecerse la continuación del viaje combinado. Los organizadores que no estén establecidos en un Estado miembro y que vendan u ofrezcan viajes combinados en un Estado miembro, o que, por el medio que sea, dirijan actividades de ese tipo a un Estado miembro, deben constituir la garantía de conformidad con la legislación de ese Estado miembro. Como ya se ha indicado *supra*, el artículo 19 de la Directiva 2015/2302 establece igualmente una garantía frente a la insolvencia del empresario que presta servicios de viaje vinculados.

Pilar MARTÍN ARESTI
Profesora Titular de Derecho Mercantil
Universidad de Salamanca
pimar@usal.es