



**VNiVERSIDAD  
D SALAMANCA**

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL

**TRABAJO FIN DE GRADO**

**GRADO EN DERECHO**

**Departamento de Derecho Privado**

**Área de conocimiento: Derecho Civil**

**Curso 2019/2020**

# **VIAJES VINCULADOS DE TURISMO**

**Nombre del/la estudiante: Lucía Moreno Iglesias**

**Tutor: Alfredo Batuecas Caletrío**

**Junio 2020**

**TRABAJO FIN DE GRADO**

**GRADO EN DERECHO**

**Departamento de Derecho Privado**

**Área de conocimiento: Derecho Civil**

**VIAJES VINCULADOS DE TURISMO**

**LINKED TRAVEL ARRANGEMENT**

**Nombre del/la estudiante: Lucía Moreno Iglesias**

**e-mail del/a estudiante: [id00714435@usal.es](mailto:id00714435@usal.es) / [moriglu.98@gmail.com](mailto:moriglu.98@gmail.com)**

**Tutor/a: Alfredo Batuecas Caletrió**

## RESUMEN

La nueva 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 viajes vinculados (a partir de ahora, DVCSVV), además de la figura tradicional de los viajes combinados, ha visto necesario introducir una nueva modalidad de contratación de servicios turísticos, los viajes vinculados de turismo. En el nacimiento de esta nueva modalidad de confeccionar un viaje ha influenciado el auge de Internet y la posición activa que ha pasado a ocupar el nuevo denominado viajero. Esta nueva forma de contratación supone una novedad que hasta el momento venía generando incertidumbre en el mercado turístico, así como cierta inseguridad jurídica.

Este trabajo expone de manera detallada cada una de las características de los nuevos viajes vinculados de turismo, en función de su introducción en la normativa comunitaria respecto a los servicios turísticos y la manera en que debe llevarse a cabo su contratación, las partes que intervienen, destacando la introducción de la nueva figura del viajero, y finalmente contemplando el régimen de responsabilidad derivada de la ejecución de esta nueva realidad.

**PALABRAS CLAVES:** viaje vinculado de turismo, viajero, servicios turísticos, Internet, empresario facilitador, prestador de servicio, responsabilidad.

## ABSTRACT

The new Directive (UE) 2015/2302 of the European Parliament and the Council, 25 November 2015, on package travel and linked travel arrangement, has seen the need of introducing the new form of contracting tourist services, known as linked travel arrangement. The birth of this new way of compose a trip has been influenced by the rise of Internet and the active position that the new entitled traveler has occupied. This new way of contracting a trip entails a novelty that up to now had been generating uncertainty in the tourist market, as some legal insecurity.

This assignment expounds in detail each of the characteristics of these new linked travel arrangements, based on its inclusion in the Community normative in respect to the tourist services and the way in which its contracting must be performed, the parties that intervene, emphasizing the introduction of new figure of the traveler, and finally, studying the liability regime derived from the execution of this new reality.

**KEYWORDS:** linked travel arrangement, traveler, tourist services, Internet, entrepreneur “facilitator”, service provider, responsibility (liability).

## ABREVIATURAS

<b>CC</b>	Código Civil
<b>CEE</b>	Comunidad Económica Europea
<b>Directiva 90/314//CEE</b>	Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados.
<b>DVCSVV</b>	Directiva 2015/2302/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre, relativa a los de viajes combinados y a los servicios de viajes vinculados.
<b>STJUE</b>	Sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea
<b>STSJ</b>	Sentencia del Tribunal Superior de Justicia
<b>SVV</b>	Servicios de viaje vinculados
<b>TJUE</b>	Tribunal de Justicia de la Unión Europea
<b>TIC'S</b>	Tecnologías de la Información y la Comunicación
<b>TRLGDCU.</b>	Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias
<b>UE</b>	Unión Europea
<b>VC</b>	Viaje combinado

## INDICE:

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>2.</b>	<b>CONCEPTO.....</b>	<b>8</b>
	2.1. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA CONTRATACIÓN <i>ONLINE</i> . .	8
	2.2. EVOLUCIÓN EN LA CONTRATACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS .....	10
	2.3. CONCEPTO DE VIAJE VINCULADO.....	17
<b>3.</b>	<b>ELEMENTOS QUE CONSTITUYEN LOS SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS .....</b>	<b>21</b>
	3.1. ELEMENTOS SUBJETIVOS .....	21
	3.1.1. <i>El viajero</i> .....	21
	3.1.2. <i>El empresario “facilitador” y el prestador de servicios</i> .....	22
	3.2. ELEMENTOS OBJETIVOS .....	25
<b>4.</b>	<b>RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD .....</b>	<b>31</b>
	4.1. RESPONSABILIDAD DERIVADA POR INCUMPLIMIENTO .....	32
	4.2. RESPONSABILIDAD DERIVADA DE LA INSOLVENCIA DEL EMPRESARIO .....	34
	4.3. ERROR EN LA RESERVA .....	38
<b>5.</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>40</b>
<b>6.</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>44</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

Los viajes vinculados de turismo son una realidad, digamos, relativamente nueva en el ámbito de la contratación de servicios turísticos. No se trata de un viaje combinado (en adelante, VC) como hasta el momento se venía ofertando y contratando. Tampoco nos encontramos ante la contratación de diferentes servicios sueltos por parte del viajero para un mismo viaje. Sino que, cuando se habla de la contratación de un viaje vinculado, se debe prestar especial atención a las características de los mismos y a las diferencias con los mencionados.

Internet y la contratación *online* de servicios turísticos han sido los principales precursores del cambio en la manera de planificar un viaje por parte del viajero. Esta desconocida realidad hizo necesaria la reforma legislativa que se venía aplicando hasta el momento. Era necesario adaptar el marco legislativo a las nuevas formas de mercado, y la consiguiente sustitución de la Directiva 90/314/CEE.

Esta justificación la contempla la nueva Directiva 2015/2302/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre, relativa a los de viajes combinados y a los servicios de viajes vinculados (a partir de ahora, DVCSVV), en cuyo Considerando Segundo señala que *“internet se ha convertido en un medio cada vez más importante a través del que se ofrecen o venden servicios de viaje. Los servicios de viaje no solo se combinan en forma de viajes combinados preestablecidos tradicionales, sino que con frecuencia se combinan a medida. Muchas de esas combinaciones de servicios de viaje se encuentran en una situación de indefinición jurídica o no están claramente incluidos dentro del ámbito de aplicación de la Directiva 90/314/CEE. La presente Directiva tiene por objeto adaptar el alcance de la protección para tener en cuenta esta evolución, aumentar la transparencia y la seguridad jurídica de los viajeros y empresarios”*.

El objetivo de este trabajo es realizar, por tanto, un análisis de esta evolución y de la realidad actual respecto a la contratación de servicios turísticos, especialmente de los servicios de viaje vinculados de turismo (a partir de ahora, SVV). Se centrará en el tratamiento práctico de esta nueva forma de contratación en el sector turístico y cómo afecta a la protección del ya no denominado consumidor, sino del viajero, así como a los deberes y derechos de los empresarios, prestadores de servicios y organizadores. Se tratarán todas estas cuestiones y conceptos novedosos con detalle.

Al mismo tiempo, se debe tener en cuenta la normativa nacional. La Directiva 2015/2302/UE supone un nuevo marco de armonización de los derechos y obligaciones de los usuarios dentro del mercado interior de la Unión Europea, con el fin de eliminar lagunas y ambigüedades dentro del mercado único y dotar de los mismos derechos y protección a los usuarios que participan en este ámbito. En España esta Directiva se ha incorporado a nuestra legislación mediante la modificación del Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, a través del Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre (en adelante, TRLGDCU). Cada artículo de la Directiva encuentra su correlativo en el texto mencionado, cuyo Libro IV tiene por título “viajes combinados y servicios de viaje vinculado”.

Además, conviene señalar que en virtud del artículo 148.8. 18ª de la Constitución se atribuye competencia exclusiva a las Comunidades Autónomas en la “promoción y ordenación del turismo en su ámbito territorial”. Los Estatutos de Autonomía han ido asumiendo competencias, regulando diversos aspectos en esta materia, así como sobre los diferentes servicios turísticos prestados por las empresas del sector establecidas en sus territorios, como las agencias de viajes. Tienen, por tanto, competencia de control y sancionadora, siendo competentes para perseguir conductas contrarias y lesivas a los derechos de los viajeros y empresarios, e incumplimientos de sus obligaciones, bien regulados en la normativa estatal bien regulados en la normativa autonómica<sup>1</sup>.

En conclusión, este trabajo va a ir estudiando y analizando los diferentes aspectos y elementos que rodean y conjuntamente forman los viajes vinculados de turismo, así como, finalmente su régimen de responsabilidad. La protección del viajero será diferente según los servicios de turismo que se contraten y de la forma en que esto se lleve a cabo.

Dada la situación de excepcionalidad que se está viviendo debido a la crisis del Covid-19 y su gran impacto en el turismo se verá finalmente la respuesta que debiere darse por parte de las empresas turísticas y agencias de viaje, además de las diferentes opciones que tienen tanto éstas como los consumidores y viajeros, llevando a una realidad práctica lo que se habrá analizado anteriormente.

---

<sup>1</sup> APARICIO VAQUERO, Juan Pablo. BATUECAS CALETRÍO, Alfredo. “Régimen de responsabilidad en la prestación de servicios turísticos contratados como paquetes dinámicos”. *En Paquetes dinámicos: problemas y soluciones jurídicas desde una perspectiva internacional*. España, Ed. Dykinson, 2014, págs. 55-90

## 2. CONCEPTO

### 2.1. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA CONTRATACIÓN *ONLINE*.

La revolución que ha supuesto el desarrollo de las TIC'S en la sociedad ha marcado el principio de una época en la que el mercado y el consumo se aleja de lo que se venía conociendo hasta el momento, viéndose muy influenciado el sector turístico. El turista o viajero que planea su próximo viaje puede contratar y organizar el mismo sin necesidad de salir de casa. El comprador confecciona su viaje bien a través de un portal *web*, bien por medio de diferentes páginas vinculadas entre sí mediante *links* a las que va llegando a través de las anteriores visitadas. Un único punto de venta que se aleja de la tradicional y conocida hasta el momento agencia de viaje<sup>2</sup>.

Internet se ha convertido en la mayor fuente de información que permite al consumidor comparar diferentes ofertas. Posibilita al usuario realizar una búsqueda detallada, comparar diversas ofertas publicitadas por diferentes prestadores de servicios con independencia del lugar donde se encuentren domiciliados, es decir, de todo el mundo, y finalmente, celebrar el contrato con aquel que mejor satisfaga sus necesidades personales<sup>3</sup>.

Se puede afirmar que la contratación de servicios de viaje en línea y, por tanto, Internet, presenta una ventaja sustantiva para el sector turístico y el mercado que representa este sector, pero principalmente para los compradores (viajeros) y empresarios o prestadores de servicios, facilitando la comunicación y las relaciones entre ambos sin necesidad, dependiendo del contrato y la situación, de intermediarios como venían siendo las agencias físicas de viajes. Internet y las diferentes *webs* o agencias virtuales responden de manera satisfactoria a la información detallada solicitada por los usuarios acerca de vuelos, alojamientos, alquiler de coche, entre otros.

Aun cuando nadie niega que Internet y su imposición en la sociedad ha traído consigo eventuales ventajas, no deben olvidarse los riesgos que asumen el usuario y empresario

---

<sup>2</sup> GONZÁLEZ CABRERA, Inmaculada. “¿Estamos ante el mismo producto si se adquiere en línea un viaje combinado o distintos servicios de viaje vinculados?”. *Revista de Derecho Civil*. 2016, vol. 3, núm. 3 (julio-septiembre, 2016), págs. 139-144.

<sup>3</sup> CARRIZO AGUADO, David. “La comercialización online de los “servicios de viaje vinculados” a la luz de la Directiva (UE) 2015/2302: repercusión en la figura del turista transfronterizo”. *Direito, sociedade e meio ambiente*. España: Ed. Fundação Antônio dos Santos Abranches, 2018, págs. 27-50.



que celebran un contrato en línea como consecuencia del nuevo modelo de interacción entre ambos.

Cuando se habla de Internet, no se contemplan fronteras físicas, su alcance es global. Nos encontramos ante un escenario transfronterizo en el cual la protección del consumidor o viajero muchas veces va a variar en función de las reglas contempladas en los ordenamientos jurídicos de cada Estado y los puntos de conexión a los que dirigen las reglas de Derecho Internacional Privado.

En el sector turístico y en la contratación de servicios turísticos, el viajero representa la parte débil del contrato. Se trata de un contrato de adhesión en el que se puede afirmar que la contratación *online* presenta cierta inseguridad jurídica y desprotección del consumidor. Resulta evidente la falta de poder de negociación del viajero, que finalmente, aceptará los términos del contrato propuesto por el empresario o prestador de servicio el cual, cabe pensar, que los habrá redactado de la manera que más le favorezca. La contratación en línea dificulta aún más la posibilidad de negociación dado que, en múltiples ocasiones se estará celebrando un contrato entre un consumidor nacional de un Estado con un prestador de servicios extranjero que no se sepa la localización exacta o incluso su correcta identificación, por lo que, ante un incumplimiento del contrato, el consumidor se verá desprotegido a la hora de interponer la reclamación pertinente, creándose una situación de inseguridad jurídica.

Asimismo, de la misma manera que Internet tenía la ventaja de facultar al viajero el acceso ilimitado de información y ofertas acerca de diferentes servicios como alojamiento y transporte, resulta pertinente tener en cuenta que este se encuentra expuesto a posible publicidad y ofertas engañosas. Internet permite al turista realizar una comparación entre diferentes ofertas y publicidad, las cuales pueden finalmente ser engañosas o no contener toda la información necesaria. En esta línea, a modo ejemplificativo, se han planteado ante los tribunales controversias acerca de si cabe apreciar engaño susceptible de producir error en el consumidor y viajero por aquella publicidad que oferta mediante expresiones como “desde” o “a partir de” respecto al precio final<sup>4</sup>.

Finalmente, en relación con las consideraciones anteriores, el autor CARRIZO AGUADO entiende que se debe incluir el carácter ilimitado y transfronterizo de Internet

---

<sup>4</sup> STSJ Cataluña 405/2011, de 7 de junio.

como uno de los principales motivos por los que el turista consumidor está desprotegido, al señalar que “*el carácter global de Internet, permite a los proveedores tener acceso a un mayor número de consumidores y a éstos tener un mayor número de ofertas de diversos productos y servicios*”<sup>5</sup>. A mi juicio, este argumento puede crear cierta controversia. Habrá quienes sostengan que esto supone una gran ventaja para el turista consumidor que escogerá la oferta que se adapte mejor a sus necesidades, así como otra parte de la doctrina apoyará la opinión del autor, afirmando la desprotección e inseguridad que esto crea al “e-turista”.

## **2.2. EVOLUCIÓN EN LA CONTRATACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

El turismo es indudablemente un sector de gran peso dentro del ámbito económico y social de la Unión Europea. Así se manifestó desde un primer momento en la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados (a partir de ahora, Directiva 90/314/CEE), como se aprecia en los primeros Considerandos de la misma al indicar expresamente que “*uno de los principales objetivos de la Comunidad es la realización del mercado interior; que el sector turístico representa un aspecto esencial de dicho mercado interior*”<sup>6</sup>.

Sin embargo, el sector turístico no se mantiene estático a lo largo del tiempo. El turismo, como señala CARRIZO AGUADO, supone un fenómeno económico y social particularmente complejo y de difícil estudio, ya que combina el comportamiento humano, la economía, la interacción de la sociedad, etc<sup>7</sup>. Los consumidores no se comportan ni interactúan ni celebran contratos de la misma forma y tiempo que se hacía cuando comenzó el auge de la actividad del sector objeto de estudio. En consecuencia, se ha visto la necesidad de matizar lo que se entendía por VC.

---

<sup>5</sup> CARRIZO AGUADO, David. “La comercialización online...”. Op. Cit. pág. 27.

<sup>6</sup> Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados. *Boletín Oficial del Estado*, 23 de junio de 1990, núm. 158, págs. 0059-0064

<sup>7</sup> CARRIZO AGUADO, David. “La comercialización online...”. Op. Cit.

La anterior Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios de 2007<sup>8</sup>, en su artículo 151.1, de la misma manera que lo hacía la Directiva 90/314/CEE, definía viaje combinado como la combinación previa de, por lo menos, dos elementos (transporte, alojamiento, u otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado), vendida u ofrecida con arreglo a un precio global. También se encuentra definido el concepto de organizador y detallista, siendo de interés ya no el concepto, sino el matiz que recogía en un primer momento el apartado segundo del mencionado artículo 150 TRLGDCU, al señalar que ambos debían tener la consideración de agencia de viajes.

Antes de la irrupción de la contratación en línea los consumidores se desplazaban a una agencia de viaje que les ofrecía una combinación previa a un precio global o alzado. O bien, paralelamente a los VC, el turista tenía también la posibilidad de contratar diferentes servicios turísticos sueltos, celebrando así diferentes contratos (según los servicios contratados) con cada prestador de servicio sin necesidad de la existencia de vínculo alguno entre ellos, aplicando a cada contrato el régimen general del Derecho de obligaciones y contratos del Código Civil (a partir de ahora, CC).

Internet ha ido desdibujando este mercado, el funcionamiento del sector turístico y sus operadores. Poco a poco, la adquisición de viajes pre-empaquetados por las agencias de viajes ha dejado de ser el modelo de conducta típica a la hora de preparar un viaje por parte del consumidor, pasando este a ocupar una posición más activa en la elaboración del viaje.

Internet, junto con las aerolíneas de bajo coste, ha ido permitiendo al consumidor comparar diferentes ofertas y contratar directamente ellos mismos con los proveedores de los servicios turísticos con la posibilidad de confeccionar su viaje “a medida”, ofreciendo ya no una combinación cerrada como podía ser el primitivo viaje combinado, sino un paquete más flexible, lo que en un primer momento se denominó “paquetes dinámicos”.

Los paquetes dinámicos o *dynamic packaging* contienen dos notas fundamentales: el término “paquete” que se refiere la contratación de dos o más servicios cuya adquisición se lleva a cabo en una misma operación (como ocurre en los viajes combinados); por otro

---

<sup>8</sup> Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. *Boletín Oficial del Estado*, 30 de noviembre de 2007, núm. 287, págs. 49181-49215.

lado, el adjetivo “dinámico” hace referencia a la decisión activa del usuario en el momento de elegir los servicios que contratará a través de uno o varios portales *web* de diferentes operadores, siempre que exista un vínculo comercial entre ellos<sup>9</sup>. Por esta misma razón, la gran influencia de las compañías aéreas de bajo coste (aerolíneas *low-cost*) en la nueva forma de contratar viajes turísticos, dado que desde su portal *web*, ya no solo ofertaban vuelos a un precio menor, además ofrecían paquetes que contenían otros servicios turísticos como hotel o alquiler de coche, previo acuerdo entre los diferentes prestadores de servicios<sup>10</sup>.

En los nuevos paquetes dinámicos las agencias de viajes no conformaban el único organizador o detallista del viaje, como sucedía hasta el momento. Cuando se contrataba vía internet, la combinación de dos o más servicios se ofertaba por diferentes prestadores *online* ya fueran agencias de viaje *online*, compañías aéreas, o los propios prestadores directamente, como los establecimientos hoteleros.

La Directiva comunitaria, en su articulado, no contemplaba este nuevo mercado. La contratación de los paquetes dinámicos constituía una laguna legal que creaba inseguridad jurídica, tanto a los operadores turísticos como a los consumidores quienes no tenían claros cuáles eran sus derechos y obligaciones a la hora de hacer frente a los posibles problemas, controversias o incumplimientos contractuales que pudieran darse. Todos los sujetos que participaban en este nuevo mercado se situaban ante la inexistencia de respuesta al interrogante de si debía resolverse y regularse como los conocidos VC hasta el momento o si era necesaria, por su parte, una nueva normativa.

Este nuevo escenario llevó a la Comisión Europea a considerar necesario un proceso de revisión. Cada vez eran mayores las situaciones planteadas de si debían ser considerados como viajes combinados aquellos viajes organizados a demanda del consumidor a través de las sugerencias planteadas por este a la agencia de viaje u organizador. Así, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (en adelante, TJUE) falló de forma expresa, equiparando estas nuevas combinaciones con el conocido modelo que representaban los VC, señalando que lo fundamental era que lo que el consumidor acabara

---

<sup>9</sup> CAMARGO GÓMEZ, Juan David. “Contratación electrónica de paquetes dinámicos de turismo en el ordenamiento jurídico español”. *Ars Iuris Salmanticensis: AIS: revista europea e iberoamericana de pensamiento y análisis de derecho, ciencia política y criminología*. 2014, vol. 2, núm. 2, págs. 95-125.

<sup>10</sup> GONZÁLEZ FERNÁNDEZ, María Belén. “Redefiniciones y armonización en materia de viajes combinados”. *Revista de derecho mercantil*. 2015, núm. 297, págs. 171-198.

contratando fuere una combinación de diversos servicios como un único producto. Ambas formas de contratación de servicios turísticos, aunque era el turista quien elegía los servicios turísticos que contrataba, se diferenciaban en que mientras que los VC eran confeccionados por la propia agencia de viaje, los paquetes dinámicos eran ensamblados por el propio turista. Así, la STJUE supuso un avance, dado que admitía como VC independientemente de quién hubiera elegido los servicios turísticos, lo fundamental era que quien finalmente confeccionara el mismo fuera la propia agencia de viaje (“*el concepto de “viaje combinado” debe interpretarse en el sentido de que incluye aquellos viajes organizados por una agencia de viajes a petición y por iniciativa del consumidor o por un grupo restringido de consumidores y según lo solicitado por éstos. (...) La referida definición no contiene ningún elemento que implique que los viajes organizados a petición y por iniciativa de un consumidor o de un grupo restringido de consumidores y según lo solicitado por éstos no puedan ser considerados como viajes combinados a efectos de la Directiva*”)<sup>11</sup>. En mi opinión, y de acuerdo con PANIZA FULLANA, esto planteaba el problema de que el consumidor de un paquete dinámico creyera erróneamente que disponía de la misma protección de que quien contrataba un viaje combinado<sup>12</sup>; pero también se podía entender que dotaba al consumidor de un paquete dinámico de una protección similar a la de quien contrataba un viaje combinado, lo cual daba una posible respuesta a la indefensión en la que se encontraba en aquel momento.

Si bien es cierto que la STJUE supuso un avance al incluir por primera vez la nueva realidad de la contratación de servicios turísticos y la participación del turista en la misma, en la mayoría de los casos el propio consumidor no sabía si estaba contratando un viaje combinado o diferentes servicios sueltos para un mismo viaje, o si lo que contrataba se podía comprender dentro de la nueva participación del turista en la contratación de VC o no. Este escenario se resumía finalmente en la indeterminación jurídica de la contratación de los paquetes dinámicos de turismo.

A mayores, cabe mencionar que, ante esta situación de incertidumbre, no había una respuesta común dentro del objetivo de mercado único de la Unión. El artículo 8 de la Directiva 90/314/CEE permitía a cada Estado adoptar sus propias disposiciones respecto

---

<sup>11</sup> STJUE de 30 de abril de 2002, as. C-400/00, *Lobo Gonçalves Garrido vs. Club-Tour, Viagens e Turismo, S.A.*

<sup>12</sup> PANIZA FULLANA, Antonia. *Paquetes dinámicos: problemas y soluciones jurídicas desde una perspectiva internacional*. España, Ed. Dykinson, 2014, pág. 22.

a la materia, con el fin de proteger al consumidor<sup>13</sup>. Esto aumentaba, si aún era posible, la indefensión del usuario contratante del servicio turístico.

La Comisión Europea realizó una serie de estudios para conocer de una manera más detallada los problemas que se estaban planteando en torno a las cuestiones mencionadas, mediante una consulta pública, tanto a prestadores de servicios como a usuarios, con el fin de conocer la verdadera realidad en la práctica. Se deben mencionar tres momentos.

En 2008, tiene lugar la primera consulta, dando como resultado al documento inicial “*Responses to the consultation on the Council Directive 90/314/CEE of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours. Summary of responses (Brussels, January 2008)*”, en el cual se recogía las conclusiones derivadas de las opiniones de los consumidores y empresarios del sector. La opinión generalizada fue que la Directiva, ante la laguna legislativa en la que se encontraba, debía cubrir aquellos paquetes en los que el consumidor elegía contratar diferentes servicios dando forma a su propio viaje; al mismo tiempo que se decía en voz alta por primera vez la dificultad dada en el momento de calificar paquete dinámico o viaje combinado a este tipo de práctica<sup>14</sup>.

Un año después, en noviembre de 2009, ve la luz el texto *Study on Consumer Detritment in the area of Dynamic Packages*. Este estudio recoge por primera vez las dos prácticas más frecuentes por los consumidores a la hora de contratar un paquete dinámico: en un mismo portal *web* se contratan diferentes servicios turísticos con precios separados para un mismo viaje y mediante la contratación de un servicio en un portal *web*, dirigiéndose mediante un *link* de la misma página *web* a otro portal que ofrece un servicio diferente. Manifiesta este documento que estas nuevas formas de contratación crean en los consumidores problemas ante la incertidumbre de saber si están protegidos por la Directiva sobre los viajes combinados cuando llevan a cabo estos contratos en línea<sup>15</sup>.

De nuevo, un año más tarde, se confirma la necesidad de redefinir el concepto de viaje combinado, en el resumen de los dos documentos anteriores recogido en el *Summary of*

---

<sup>13</sup> Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990. Op. Cit. art. 8: “*Los Estados miembros podrán adoptar, o mantener, disposiciones más estrictas en el ámbito regulado por la presente Directiva, a fin de proteger al consumidor*”.

<sup>14</sup> PANIZA FULLANA, Antonia. *Paquetes dinámicos: problemas (...)*. Op. Cit.

<sup>15</sup> Unión Europea. "Proposal for a DIRECTIVE OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on package travel and assisted travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004, Directive 2011/83/EU and repealing Council Directive 90/314/EEC". *COM (2013) 512 final*. 9 de julio de 2007.

*responses to the consultation launched to gather stakeholders' opinions on the existing problems and preferred solutions in order to identify preferred policy options as part of the Commission's reviews of the Package Travel Directive.* Se concluye la necesidad de proteger esta nueva modalidad de contratación de servicios turísticos que daban forma a los paquetes dinámicos por la Directiva. Se debía dar una respuesta adecuada tanto a los consumidores como a los prestadores de los servicios, ya fueren considerados como organizador o detallista, y a las agencias de viajes sobre sus derechos, obligaciones y responsabilidad en la celebración del contrato<sup>16</sup>.

Finalmente, en 2013, la Comisión Europea recoge en un documento la necesidad de adaptar la normativa existente hasta entonces a las nuevas formas de contratación y especialmente a la era digital. Así, recoge bajo el título “*Adaptar la normativa europea sobre viajes combinados a la era digital*”<sup>17</sup>, los principales problemas que había planteado hasta el momento la Directiva 90/314/CEE sobre viajes combinados, los cuales se han ido analizando.

Si bien los VC y los paquetes dinámicos compartían similitudes, como la combinación de dos o más servicios turísticos o el pago de un precio global; la forma de contratación y la realidad no era la misma. Ambas formas suponen la contratación de varios servicios turísticos para un mismo viaje (el cual debe sobrepasar las 24 horas de duración); sin embargo, como ya se ha visto, en la contratación de un VC es imprescindible que una de las partes del contrato sea una agencia de viaje encargada de la confección final del VC (con independencia como se vio en la STJUE - *Caso Lobo*, de quien escoja los servicios del viaje sea la propia agencia de viaje o el turista). Esto es debido a que cuando se habla de paquetes dinámicos, el turista puede contratar directamente con el proveedor de un determinado servicio turístico. Con respecto a esto último, cabe señalar que si bien algunos autores como APARICIO VAQUERO y BATUECAS CALETRÍO apoyan que el pago de un precio global supone una semejanza entre ambas figuras<sup>18</sup>; otros, como

---

<sup>16</sup> PANIZA FULLANA, Antonia. “*Paquetes dinámicos: problemas y soluciones (...)*”. Op. Cit.

<sup>17</sup> Unión Europea. “COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES ADAPTAR LA NORMATIVA EUROPEA SOBRE VIAJES COMBINADOS A LA ERA DIGITAL”. COM (2013) 513 final. 9 de julio de 2007.

<sup>18</sup> APARICIO VAQUERO, Juan Pablo. BATUECAS CALETRÍO, Alfredo. “Régimen de responsabilidad en la prestación (...)”. Pág. 62: “*el criterio que debe utilizarse para determinar si un paquete de servicios turísticos constituye o no un viaje combinado no debería ser el de la combinación previa de los servicios, sino el de si las distintas prestaciones que lo componen se han vendido conjuntamente y por un precio alzado*”.

ASENSI MENÁS<sup>19</sup> o CAMARGO GÓMEZ<sup>20</sup>, manifiestan que no tiene por qué ser entendido así, dado que en los paquetes dinámicos los servicios pueden ser contratados directamente con cada uno de los proveedores o prestadores de servicios que conforman el paquete (teniendo en cuenta que para poder hablar de paquete dinámico es necesaria la existencia de un vínculo contractual previo entre ellos), abonando a cada uno el precio de su concreta prestación y porque la anterior Directiva 90/314/CEE en su artículo 2 recogía la posibilidad de presentar en un VC la facturación de los diferentes servicios por separado, sin eximir al organizador de las obligaciones establecidas<sup>21</sup>. De este modo, la diferencia fundamental entre los VC y los paquetes dinámicos estaría en la combinación previa del paquete turístico finalmente contratado.

Sin embargo, aun atendiendo a dichas diferenciaciones, en aquel momento la contratación de paquetes dinámicos resultaba novedosa, la respuesta de dar el mismo tratamiento a los paquetes dinámicos que a los viajes combinados mostraba ser la más acertada para proteger al consumidor que, como se ha señalado, caía en múltiples ocasiones en el pensamiento erróneo de creer que estaba protegido por la Directiva europea sobre viajes combinados, al tiempo que los prestadores de servicios no sabían cuáles eran sus responsabilidades y obligaciones ante esta nueva forma de contratación. Aplicar el mismo régimen a ambos escenarios parecía la respuesta correcta.

Internet ha seguido desarrollándose y la contratación *online* es cada día el método más utilizado a la hora de organizar un viaje por parte del turista. Esto ha llevado a que finalmente el concepto “paquete dinámico” haya ido moldeándose y los viajes combinados modernizándose a un concepto que ha ido viendo la necesidad de concretarse.

---

Pág. 64: *El hecho de que el resultado final que se obtiene con el paquete dinámico sea el mismo que con el viaje combinado (el consumidor termina adquiriendo varios servicios turísticos vinculados y por los que paga un precio alzado) debiera considerarse definitivo para identificarlos o, al menos, para que ambos reciban el mismo tratamiento jurídico en lo que al régimen de responsabilidad.*

<sup>19</sup> ASENSI MERÁS, Altea. “Nuevas perspectivas de la contratación on line de servicios turísticos y paquetes dinámicos de turismo”. *International journal of scientific management and tourism*. 2016, vol. 2, núm. 1, pág. 296: “Conforme a esta definición, hay dos requisitos que el paquete dinámico de turismo no cumple: (...) y el precio global, ya que en el paquete dinámico cuando los servicios pueden ser contratados con cada uno de los proveedores, siempre que exista un vínculo contractual entre ellos”.

<sup>20</sup> CAMARGO GÓMEZ, Juan David. “Contratación electrónica (...)”. Op. Cit. pág. 107:” Respecto del requisito de «precio global», cabe señalar que tampoco es un elemento esencial del contrato de viaje combinado”.

<sup>21</sup> Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990. Op. Cit. art. 2: “La facturación por separado de varios elementos de un mismo viaje combinado no exime al organizador o al detallista del cumplimiento de las obligaciones de la presente Directiva”.



Actualmente, se ha elaborado una nueva Directiva donde se regulan cada una de estas realidades, no hablando de paquetes dinámicos sino del término ya definido de “servicios de viajes vinculados”. Esta nueva esfera jurídica se regula en 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, la cual deroga finalmente a la Directiva 90/314/CEE del Consejo, definiendo con precisión ambas maneras de contratar servicios turísticos. Manifiesta en sus primeros Considerandos el objetivo de adaptar el marco legislativo a la evolución del mercado con el fin de eliminar ambigüedades, cubrir lagunas, así como adaptar el alcance de la protección para tener en cuenta la evolución, aumentar la transparencia y la seguridad jurídica de los viajeros y empresarios, como se venía analizando hasta el momento<sup>22</sup>.

Internet ha ido cambiando la sociedad y un sector fundamental como es el turismo. En un primer momento, los consumidores y usuarios solo contemplaban la posibilidad de dirigirse físicamente al establecimiento de una agencia de viajes para contratar bien un servicio turístico suelto bien un viaje combinado. Gracias a la contratación en línea ese escenario ha ido evolucionando, originando o desarrollando, paralelamente a esa realidad, los denominados paquetes dinámicos, para finalmente poder hablar del objeto de este trabajo, es decir, de los viajes vinculados de turismo.

### **2.3. CONCEPTO DE VIAJE VINCULADO.**

Como se ha analizado, regular las nuevas formas de contratación de servicios turísticos resultaba necesario ante la inseguridad e incertidumbre tanto del consumidor como del empresario. Lo expresa así la DVCSVV que finalmente contempla el concepto básico de “servicios de viaje vinculado” (SVV). En sus Considerandos ya reconoce el deber de distinguir entre el nuevo marco que representan los viajes vinculados y los VC,

---

<sup>22</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°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. Boletín Oficial del Estado, 11 de diciembre de 2015, núm. 326, págs. 1-33: Considerando (1): “*es necesario adaptar el marco legislativo a la evolución del mercado para adecuarlo mejor al mercado interior, eliminar ambigüedades y colmar las lagunas legislativas*”.

Considerando (2): “*Los servicios de viaje no solo se combinan en forma de viajes combinados preestablecidos tradicionales, sino que con frecuencia se combinan a medida. Muchas de esas combinaciones de servicios de viaje se encuentran en una situación de indefinición jurídica o no están claramente incluidos dentro del ámbito de aplicación de la Directiva 90/314/CEE. La presente Directiva tiene por objeto adaptar el alcance de la protección para tener en cuenta esta evolución, aumentar la transparencia y la seguridad jurídica de los viajeros y empresarios*”.

garantizando la transparencia y seguridad jurídica<sup>23</sup>. Se debe tener en cuenta que la Directiva comunitaria ha sido traspuesta al ordenamiento jurídico español, concretamente en el Libro IV del TRLGDCU llevando por rúbrica “viajes combinados y servicios de viaje vinculados” y por tanto, los viajes vinculados de turismo también representan una nueva realidad regulada en el Derecho nacional.

El artículo 3.5 de la citada Directiva, del mismo modo que su correlativo artículo 151.1.e) TRLGDCU, definen los viajes vinculados de turismo como la combinación de *“al menos dos tipos diferentes 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, si un empresario facilita: a) 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 b) de manera específica, 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”*.

Al hablar del término de viajes vinculados de turismo se hace referencia a aquel viaje en cuya confección tienen lugar dos procesos de reserva distintos, pagando por cada servicio un precio separado y no un precio global. Es decir, el viajero después del abono del precio del primer servicio de viaje, selecciona otro y posteriormente procede a su pago.

Para ejemplificar tales consideraciones se puede partir del siguiente supuesto de hecho, siendo el caso de un viajero que se encuentra organizando un viaje. En primer lugar, busca y posteriormente contrata un vuelo con una compañía de bajo coste en línea, como puede ser Ryanair o Iberia, que a mayores ofrece servicios añadidos como alojamiento o alquiler de vehículos. Tras seleccionar el vuelo que más le conviene, procede al pago del billete de avión. Una vez realizada dicha acción, en la misma página *web* selecciona alojamiento,

---

<sup>23</sup> Directiva (UE) 2015/2302 (...). Op. Cit.: Considerando (9): *“En aras de la transparencia, los viajes combinados deben distinguirse de los servicios de viaje vinculados, en los que los empresarios facilitan de manera presencial o en línea a los viajeros la contratación de servicios de viaje, llevándoles a celebrar contratos con distintos prestadores de servicios de viaje, inclusive mediante procesos de reserva conectados, que no presentan las características de los viajes combinados y a los que no sería apropiado imponer todas las obligaciones exigibles a estos últimos”*.

ya que este es ofertado dentro de los hoteles con lo que la *web* opera o tiene convenio, y realiza el pago correspondiente a esta nueva reserva.

Se trata de un viaje vinculado dado que es el mismo empresario el que facilita la combinación de los dos servicios distintos de viaje (transporte y alojamiento) los cuales se contratan por separado con el prestador de servicio correspondiente mediante una única visita a la página *web*.

Caso similar sería aquel en el que, tras realizar el pago del vuelo, en la página de confirmación del billete de avión se recibe una invitación para reservar una habitación de hotel, pero la habitación no se reserva en ese mismo momento, sino posteriormente sin que sobrepasen las 24 horas. En este último caso, también se trataría de un viaje vinculado de turismo en función de la letra b) del citado artículo 3.5 DVCSVV y del inciso segundo de la letra e) del artículo 151.1 TRLGDCU porque la reserva se hace a través de un “proceso en línea vinculado” sin la transmisión de datos del viajero entre los distintos prestadores de servicios, o en este caso, *webs* <sup>24</sup>.

Como puede apreciarse, los viajes vinculados de turismo actualmente representan un modelo de contratación de servicios turísticos de naturaleza jurídica propia. Cuando se habla de SVV es precisa la contratación de dos o más servicios turísticos de manera autónoma pero vinculada, gracias a la presencia de un empresario facilitador de la contratación final con los prestadores de los servicios contratados, pudiendo además ser este uno de ellos. Además, resulta imprescindible que los servicios de viaje contratados se destinen al mismo viaje o vacación, junto con el hecho de que la contratación de ambos servicios turístico se realice en un plazo máximo de 24 horas.

No obstante, junto al hecho de que la regulación de los SVV resulta novedosa, junto al hecho de que la contratación en línea de servicios de viaje es cada vez mayor, cabe distinguir la confección de un viaje vinculado de turismo de la reserva autónoma o separada de diferentes servicios de viaje, aunque estén destinados al mismo viaje o vacación. Asimismo, señala la propia DVCSVV la necesidad de distinguir la contratación *online* de servicios de viaje vinculado de las diferentes *webs*, *links* y metabuscadores independientes, cuyo objetivo no es la contratación mediante el anteriormente mencionado “proceso en línea vinculado”, sino que lo único que buscan es informar a los

---

<sup>24</sup> MARTÍNEZ ESPÍN, Pascual. “La reforma del régimen de los viajes combinados y servicios de viajes vinculados”. *La Ley mercantil*. 2019, núm. 55, pág. 6

viajeros sobre otros servicios de viaje de modo general, independientemente de la anterior reserva realizada por el viajero, o si se utilizan “cookies” o metadatos para insertar publicidad en dichos portales de internet<sup>25</sup>.

En cuanto a la primera distinción, se refiere al caso en el que el viajero reserva los diferentes servicios de viaje en diferentes momentos, como puede ser el hecho de que haya transcurrido un tiempo superior a las 24 horas desde la contratación y pago del billete de avión y la reserva y el correspondiente pago de la habitación de hotel; o bien, el viajero se comunica con los diferentes prestadores de servicios de manera aislada y autónoma. Este último caso sería en el que el viajero una vez reservado y abonado el precio del vuelo, abandonase la página de confirmación de la reserva para proceder a una nueva búsqueda independiente relativa al alojamiento y finalmente se pusiere en contacto con una cadena de hoteles, efectuando el correspondiente alquiler de la habitación.

Por su parte, la diferencia respecto a los sitios *web* a los que se accede mediante *links* cuyo objetivo es informar de manera general sobre los servicios de viaje y no la celebración de un contrato con el viajero, cabe distinguirse asimismo, entre el supuesto en el que efectivamente a la *web* se accede mediante un *link* o enlace cuya finalidad no es la celebración de un contrato y el supuesto en el que a pesar de haber un enlace en el portal *web* de un empresario el cual te reenvía a otro prestador de servicios diferente, no busca la celebración de reservas vinculadas (es decir, el “proceso en línea vinculado”), sino que el objetivo es informar al viajero de ese otro servicio de modo general. Destaca el hecho de que no hay invitación alguna a hacer “click” o pinchar sobre el link de la *web* del segundo prestador de servicio. Si finalmente se contrata con dicho prestador de servicio no es consecuencia directa de una reserva previa hecha por el viajero con el empresario facilitador del enlace<sup>26</sup>, por lo que no se podría englobar dentro de los SVV.

---

<sup>25</sup> Directiva (UE) 2015/2302 (...). Op. Cit.: Considerando (12): “Por otra parte, los servicios de viaje vinculados deben distinguirse de los servicios de viaje que los viajeros reservan de manera autónoma, a menudo en diferentes momentos, aunque se destinen a un mismo viaje o vacación. Los servicios de viaje vinculados en línea deben distinguirse asimismo de sitios web a los que se accede mediante un enlace cuya finalidad no es la celebración de un contrato con el viajero, y de los enlaces a través de los cuales simplemente se informa a los viajeros sobre otros servicios de viaje de modo general, por ejemplo cuando un hotel o el organizador de un acontecimiento incluye en su sitio web una lista de todos los empresarios que ofrecen servicios de transporte a su establecimiento con independencia de cualquier reserva, o si se utilizan «cookies» o metadatos para insertar publicidad en sitios web”.

<sup>26</sup> BERENGUER-ALBALADEJO, Cristina. “Luces y sombras de la nueva 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”. *International journal of scientific management and tourism*. 2016, vol. 2, núm. 2, págs. 33-49.

### 3. ELEMENTOS QUE CONSTITUYEN LOS SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS

#### 3.1. ELEMENTOS SUBJETIVOS

Cuando se habla de los elementos subjetivos de los viajes vinculados de turismo la primera cuestión que se plantea es quién o quiénes están protegidos por la nueva Directiva; dicho con otras palabras, qué sujetos están implicados en los servicios de viaje vinculados.

##### 3.1.1. *El viajero*

Para empezar, cabe realizar la distinción entre el ya no denominado consumidor, sino viajero. La anterior Directiva 90/314/CEE empleaba la noción de “consumidor” al que definía como “*la persona que compra o se compromete a comprar el viaje combinado («el contratante principal»), la persona en nombre de la cual el contratante principal se compromete a comprar el viaje combinado («los demás beneficiarios») o la persona a la cual el contratante principal u otro beneficiario cede el viaje combinado («cesionario»)»*”. Se dejaba una laguna acerca de que pasaba con los viajes de negocios, dado que el término consumidor que se contemplaba se aleja de la noción de consumidor como aquél que actúa sin ánimo de lucro y al margen de su actividad comercial, empresarial o profesional.

Al hilo de esto, la nueva Directiva, DVCSVV, emplea exclusivamente el término viajero al aclarar en su Considerando Siete que, aun cuando la mayoría de los viajeros que contratan son consumidores en los términos vistos, hay veces en las que resulta difícil distinguir entre estos y los representantes de pequeñas empresas o profesionales que reservan viajes relacionados con su negocio o profesión a través de los mismos canales, y los cuales no pueden quedar huérfanos de protección<sup>27</sup>. Para ilustrar esto, se puede

---

<sup>27</sup> Directiva (UE) 2015/2302 (...). Op. Cit.: Considerando (7): “*La mayoría de los viajeros que contratan viajes combinados o servicios de viaje vinculados son consumidores en el sentido del Derecho de la Unión en materia de defensa de los consumidores. Al mismo tiempo, no siempre es fácil distinguir entre los consumidores y los representantes de las pequeñas empresas o profesionales que reservan viajes relacionados con su negocio o profesión a través de los mismos canales de reserva que los consumidores. Dichos viajeros necesitan a menudo un nivel de protección similar. En cambio, hay empresas u organizaciones que elaboran sus fórmulas de viaje sobre la base de un convenio general, celebrado a menudo para múltiples fórmulas de viaje para un período específico, por ejemplo con una agencia de viajes. Este último tipo de fórmulas de viaje no requiere el nivel de protección previsto para los consumidores. Por lo tanto, la presente Directiva solo debe aplicarse a los viajeros de negocios, incluidos los que ejercen profesiones liberales, o a los trabajadores autónomos u otras personas físicas, en la medida en que no organicen sus viajes sobre la base de un convenio general. Para evitar la confusión con la definición del término «consumidor» utilizado en otros actos legislativos de la Unión, procede referirse a las personas amparadas por la presente Directiva como «viajeros»*”.

pensar en un pequeño zapatero de profesión que con el objetivo de comprar una partida de cuero para fabricar zapatos, necesita realizar un viaje a Italia, contratando un servicio de viaje vinculado. Si se entiende que la DVCSVV solo protege al consumidor en sentido estricto, el zapatero no gozaría de protección.

Así, el artículo 3.6 DVCSVV define viajero como “*toda persona que tiene la intención de celebrar un contrato o tiene derecho a viajar con arreglo a un contrato celebrado en el ámbito de aplicación de la presente Directiva*”. Esta misma definición se regula en la normativa nacional de consumo en su artículo 151.1 letra f) sin perjuicio de la definición general de consumidor contemplada en su artículo 3 TRLGDCU<sup>28</sup>.

Se deja de lado el concepto de consumidor como contratante principal, teniendo derecho a viajar y estando protegidos también los pequeños empresarios, profesionales liberales, autónomos y otras personas físicas que organicen viajes de negocios, siempre y cuando no organicen viajes sobre la base de un convenio general suscrito por su empresa<sup>29</sup>, amparando a todo aquel que contrata por el motivo que fuere, bien de ocio, profesional o cualquier otra razón.

### **3.1.2. El empresario “facilitador” y el prestador de servicios**

En el orden de las ideas anteriores, debe definirse a la otra parte contratante, es decir, a los operadores o empresarios implicados en los servicios de viaje vinculados. Se puede decir que el encargado de vender viajes vinculados de turismo es el denominado empresario. La DVCSVV entiende como empresario a “*toda persona física o jurídica, ya sea de titularidad privada o pública que actúe, incluso a través de otra persona que obre en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresa, oficio o profesión en relación con contratos regulados por la presente Directiva, tanto si actúa como organizador, minorista, empresario que facilita servicios de viaje vinculados o como prestador de servicios de viaje*”.

---

<sup>28</sup> Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios (...). Op. Cit. Art. 3: “*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 que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión*”.

<sup>29</sup> REYES LÓPEZ, María José. “Novedades legislativas recogidas en la directiva 2015/2302/ue, de 25 de noviembre, de viajes combinados y servicios de viajes vinculados”. *Actualidad jurídica iberoamericana*. 2017, núm. 6, págs. 341-351.

Llama la atención como el TRLGDCU en su artículo 151 destina un apartado (art. 151.2 TRLGDCU) exclusivamente al término empresario y cómo debe ser entendido el mismo en vistas a la contratación SVV. Esto es debido a que la propia normativa de protección del consumidor y usuario, en su ámbito de aplicación general, ya contiene una definición de qué debe entenderse por empresario. El artículo 4 del citado texto considera empresario *“a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión”*. Sin perjuicio de esta definición, el artículo 151.2 TRLGDCU define empresario en términos semejantes a la Directiva europea, refiriéndose a aquel que atiende a los viajeros de manera presencial o en línea, tanto si actúa como organizador, minorista, empresario que facilita servicios de viaje vinculados o como prestador de servicios de viaje<sup>30</sup>.

Atendiendo tanto a la DVCSVV como a su transposición en el Derecho español, en el marco de los viajes vinculados de turismo, tendrá la condición de empresario tanto aquel que actúa como facilitador de la contratación de servicios de viaje, como aquel prestador del servicio contratado y en consecuencia, habrá que diferenciar entre ambos conceptos.

El artículo 3.8 DVCSVV y el artículo 151. 1 letra g) de la normativa nacional definen organizador como aquel empresario que combina y vende u ofrece viajes combinados directamente o a través de otro empresario o junto con él, o el empresario que transmite datos del viajero a otro empresario. Al mismo tiempo, el artículo 3.9 DVCSVV y el artículo 151.1 letra h) TRLGDCU consideran minorista al empresario distinto del organizador que vende u ofrece viajes combinados compuestos por un organizador.

En la contratación de servicios de viaje vinculado se celebran distintos contratos con cada uno de los prestadores de servicios, entendiendo al prestador del servicio como minorista y al empresario que facilita la celebración de los distintos contratos como organizador u empresario “facilitador”, sin perjuicio de que este pueda ser a su vez prestador de un determinado servicio turístico contratado.

---

<sup>30</sup> Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios (...). Op. Cit. Art. 151.2: *“A los efectos de lo dispuesto en este libro, se entenderá por empresario, sin perjuicio de la definición establecida en el artículo 4, a aquel que atiende a los viajeros de manera presencial o en línea, tanto si actúa como organizador, minorista, empresario que facilita servicios de viaje vinculados o como prestador de servicios de viaje”*.

En el supuesto de hecho que se contemplaba en apartados anteriores se hace mención a la contratación de un viaje vinculado, en el que, tras realizar el pago de un billete de avión contratado con una compañía aérea, se accedía mediante un enlace a la reserva de una habitación de hotel. En este caso, se puede afirmar, que la aerolínea estaría actuando como empresario organizador o facilitador, mientras que el hotel sería un empresario minorista que presta el servicio de alojamiento, es decir, interviniendo únicamente como prestador del servicio de alojamiento. Se debe atender al hecho de que la aerolínea intervendría en la contratación del SVV como empresario facilitador, al tiempo que presta el servicio de transporte, es decir, siendo a su vez minorista o prestador de servicios.

En relación a esta distinción, de acuerdo a PANIZA FULLANA, cuando se habla de servicios de viaje vinculados no se habla de organizador o detallista, sino del empresario que facilita servicios de viaje vinculado<sup>31</sup>. La autora hace referencia a la Exposición de Motivos del Proyecto Ley, que señala que “*no existe un organizador del viaje o vacación, limitándose el empresario a facilitar al consumidor y usuario la contratación con distintos prestadores de servicios*”<sup>32</sup>.

Se entiende, por tanto, que la aerolínea entonces actuaría no tanto como organizador, sino como empresario facilitador de la contratación tanto del vuelo como del alojamiento, dejando el término de organizador, en sentido general, a las agencias de viaje, físicas o en línea.

Finalmente, en relación con esto último y a modo de nota adicional, contemplar que el hecho de que en la contratación de viajes vinculados de turismo *online* cuando se realiza la búsqueda de diferentes servicios turísticos mediante metabuscadores a través de plataformas como TripAdvisor, Booking o Trivago, estos no pueden considerarse nunca como empresarios parte de un contrato de este tipo. Un metabuscador es un sistema que, en base de los datos aportados por el turista, realiza una búsqueda de agencias de viajes y proveedores o prestadores de servicios mostrando los resultados obtenidos sin intención

---

<sup>31</sup> PANIZA FULLANA, Antonia. “La transposición de la Directiva (UE) 2015/2302, de 16 de noviembre, relativa a viajes combinados y servicios de viaje vinculados: El Proyecto de Ley por la que se modifica el TRLGDCU”. *Aranzadi civil-mercantil. Revista doctrinal*. 2018, núm. 6, págs. 96.

<sup>32</sup> Proyecto de Ley 121/000019 por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, con objeto de transponer 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. *Boletín Oficial de las Cortes Generales*, de 6 de abril de 2018, núm. 19-1, pág. 1-26.



alguna de celebrar un contrato<sup>33</sup>. Un metabuscador informa del resultado de su búsqueda aportando al viajero los enlaces para poder acceder a las diferentes páginas *web* de las agencias o prestadores de servicios obtenidos en su labor, no actuando ni como organizador del viaje ni como minorista, sino como un “ayudante” del viajero a la hora de confeccionar su viaje. Actuaría como un prestador de servicios en Internet que no estaría sujeto por el régimen de la Directiva, sino por Ley 34/2002 de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico<sup>34</sup>, así como en la normativa que fuere procedente en cada caso<sup>35</sup>.

### 3.2. ELEMENTOS OBJETIVOS

Como ya se ha analizado en apartados anteriores, un viaje vinculado de turismo supone la combinación de al menos dos tipos de servicios de viaje contratados. Sobre la base de tales consideraciones, habrá que cuestionarse qué debe entenderse por servicio de viaje, así como qué clase de servicios de viaje y qué combinación de estos da lugar a un viaje vinculado de turismo.

A groso modo, se puede decir que, un servicio de viaje es cada una de las partes de un viaje que en función del tipo de servicio que se contrate, como se combinen y por quién se combinen o se contraten finalmente, pueden dar lugar bien a un viaje combinado bien un servicio vinculado de turismo o bien la contratación suelta o autónoma de diferentes servicios de viaje destinados a una misma vacación<sup>36</sup>.

El artículo 3.1 DVCSVV, al igual que el artículo 151.1.a) TRLGDCU, contempla como “servicio de viaje”: “*a) el transporte de pasajeros; b) el alojamiento cuando no sea*

---

<sup>33</sup> CAMARGO GÓMEZ, Juan David. “Contratación electrónica de paquetes dinámicos (...)”. Op. Cit.

<sup>34</sup> Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la información y de comercio electrónico. Boletín Oficial del Estado, de 12 de julio de 2002, núm. 166, págs. 25388-25403. En su Anexo contempla de este modo la definición de que debe entenderse por intermediación, en el que contempla a aquellos que actúan como instrumentos de búsqueda, así como recopilan datos o enlaces de otros sitios de internet, como sería el caso de los metabuscadores analizados: “*Son servicios de intermediación la provisión de servicios de acceso a Internet, la transmisión de datos por redes de telecomunicaciones, la realización de copia temporal de las páginas de Internet solicitadas por los usuarios, el alojamiento en los propios servidores de datos, aplicaciones o servicios suministrados por otros y la provisión de instrumentos de búsqueda, acceso y recopilación de datos o de enlaces a otros sitios de Internet*”.

<sup>35</sup> APARICIO VAQUERO, Juan Pablo. BATUECAS CALETRÍO, Alfredo. “Régimen de responsabilidad en la prestación (...)”. Op. Cit. pág. 68.

<sup>36</sup> CAMACHO PEREIRA, Consuelo. “La información precontractual en el ámbito de los viajes combinados tras 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”. *RDUNED. Revista de derecho UNED*. 2016, núm. 19, págs. 581-616.

*parte intrínseca del transporte de pasajeros y no tenga fines residenciales; c) el alquiler de turismos, otros vehículos de motor en el sentido del artículo 3, punto 11, de la Directiva 2007/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, o motocicletas que requieran un permiso de conducción de categoría A con arreglo a lo dispuesto en el artículo 4, apartado 3, letra c), de la Directiva 2006/126/CE del Parlamento Europeo y del Consejo; d) cualquier otro servicio turístico que no forme parte intrínseca de un servicio de viaje de los definidos en las letras a), b) o c)”. No obstante, pueden surgir dudas acerca de estos servicios de viaje, sobre todo, acerca del alojamiento y en menor medida del transporte. Del mismo modo la letra d) del artículo 3.1 DVCSVV y el inciso 4º del artículo 151.1 TRLGDCU, teniendo ambos la misma redacción, pueden plantear el interrogante de a qué servicio turístico se refiere, al señalar que no forme parte intrínseca del alojamiento, transporte o alquiler de vehículo.*

La propia Directiva se adelanta y ya dentro de sus Considerandos aclara que clases de servicios turísticos y sus combinaciones pueden dar como resultado la contratación de un viaje vinculado de turismo.

La DVCSVV en su Considerando (17) comienza señalando que *“solo la combinación de diferentes tipos de servicios de viaje, como alojamiento, transporte de pasajeros en autobús, tren, barco o avión, así como el alquiler de vehículos de motor o de determinadas motocicletas, debe ser tomada en cuenta a efectos de determinar si se trata de un viaje combinado o de unos servicios de viaje vinculados”*, siendo la idea que se ha señalado en un principio, al aclarar que para que tenga lugar un SVV objeto de este trabajo se debe contratar bien como servicio principal del mismo el alojamiento, el transporte o el alquiler del vehículo, o bien llevarse a cabo la contratación de varios de estos mismos.

A continuación, este Considerando recoge varios supuestos que de ninguna manera darían lugar a un viaje vinculado de turismo, excluyendo así al alojamiento con fines residenciales, entre los que incluye el alojamiento de cursos de idiomas de larga duración en el extranjero. Igualmente indica que, al contrario de lo que ocurre con los cruceros (los cuales si estarían protegidos por esta normativa), en caso de que en el transporte de carretera, ferrocarril, barco o avión se incluya la pernoctación como parte del transporte, se considerará en todo caso únicamente el transporte como el servicio principal, no

pudiéndose considerar el alojamiento como servicio de viaje y, por tanto, no se consideraría una combinación de diferentes servicios.

Sin embargo, podría considerarse servicio de viaje, como ya se ha señalado, cualquier otro servicio que no forme parte intrínseca ni del transporte, ni del alojamiento, ni del alquiler de vehículos; siendo la cuestión que más problemas ha planteado.

El Considerando (17) de la Directiva de nuevo se adelanta a los posibles interrogantes. Recoge el hecho de que no serán considerados servicios de viaje los servicios financieros como los seguros de viaje. Además, un matiz a tener en cuenta, es el hecho de que la letra d) del artículo 3.1 de la Directiva, del mismo modo que el artículo 151.1 a) TRLGDCU, dice expresamente que “*otro servicio turístico que no formen parte intrínsecamente*” (la normativa nacional cita expresamente “*no forme parte integrante*”) excluyendo, por tanto, el transporte de equipaje, el traslado de pasajeros como parte de una visita guiada o entre el hotel y el aeropuerto, las dietas, los servicios de limpieza, entre otros contemplados en el citado Considerando, entendiéndose que el mismo no se trata de una lista cerrada.

Una vez que la propia norma ejemplifica que servicios no pueden considerarse como servicios turísticos, vuelve a adelantarse. Responde al interrogante de qué servicios turísticos y qué combinación de estos sí daría lugar a un SVV. Entre estos servicios, que entrarían dentro del citado artículo 3.1 DVCSVV, se encuentran las entradas de conciertos, excursiones, visitas guiadas, los *forfaits* de esquí, alquiler de material deportivo o los tratamientos balnearios<sup>37</sup>.

No obstante, la mera combinación de dos o más de estos últimos servicios turísticos señalados no daría lugar a la contratación de un viaje vinculado de turismo. Resulta necesario para que así fuera y que la contratación de los mismos estuviera protegida por la norma y se pudiese considerar como tal que en la combinación se incluyera un servicio de viaje principal, o de otro tipo servicio de viaje, refiriéndose al alojamiento, transporte o alquiler de vehículo. Asimismo, la contratación de uno de estos servicios turísticos y la

---

<sup>37</sup> Directiva (UE) 2015/2302 (...). Op. Cit.: Considerando (18): “*Otros servicios turísticos que no están intrínsecamente incluidos en el transporte de viajeros, el alojamiento o el alquiler de vehículos de motor o de determinadas motocicletas son, por ejemplo, las entradas para conciertos, acontecimientos deportivos, excursiones o parques de atracciones, las visitas guiadas, los forfaits de esquí y el alquiler de material deportivo, por ejemplo de esquí, o los tratamientos balnearios*”.

contratación, por ejemplo, de una habitación de hotel, no siempre da lugar a un viaje vinculado de turismo.

Hecha la observación anterior, se deben poner en relación el ya comentado artículo 3. 5 DVCSVV y el artículo 151.1. e) TRLGDCU, los cuales definen que debe entenderse por “servicio de viaje vinculado”. En primer lugar, el artículo de la Directiva comunitaria indica que *“cuando se adquiriera no más de un tipo de servicio de viaje a que se refiere el punto 1, letras a), b) o c), y uno o varios de los servicios turísticos de viaje a que se refiere el punto 1, letra d), no constituirán servicios de viaje vinculados si los segundos no representan una proporción significativa del valor combinado de los servicios y no se anuncian como una característica esencial de la combinación o no constituyen por alguna otra razón una característica esencial del viaje o vacación”*. Parece que la pregunta que surge entonces es qué debe entenderse por proporción significativa. La respuesta la encontramos en el mismo Considerando (18), especificando *“si otros servicios turísticos representan el 25 % o más del valor de la combinación, debe considerarse que constituyen una proporción significativa del valor del viaje combinado o del de los servicios de viaje vinculados”*.

Sin embargo, el legislador español ya aclara en el propio articulado de la normativa de consumo que debe entenderse por proporción significativa. De esta manera, en el párrafo segundo de la definición de “servicio de viaje vinculado” regulado en el TRLGDCU (art. 151.1. e)), se señala, sin necesidad de dirigirse a ningún otro apartado, *“Cuando se adquiriera como máximo uno de los servicios de viaje a que se refieren los apartados 1.º, 2.º o 3.º de la letra a) y uno o varios de los servicios turísticos a que se refiere su apartado 4.º, no constituirán servicios de viaje vinculados si estos últimos no representan una proporción igual o superior al veinticinco por ciento del valor de la combinación y no se anuncian o no constituyen por alguna otra razón una característica esencial del viaje o vacación”*. En consecuencia, se obtiene una definición más directa de la contemplada en la Directiva europea de cómo deben combinarse y qué combinación de servicios turísticos da lugar finalmente a la contratación de viajes vinculados de turismo.

Respecto a esto último, señalar, a modo de nota adicional que, para poder ser considerado viaje vinculado de turismo, como indica BERENGUER ALBALADEJO<sup>38</sup>,

---

<sup>38</sup> BERENGUER-ALBALADEJO, Cristina. “Luces y sobras de la nueva Directiva (...)”. Op. Cit. pág. 39-40.

hay veces que el 25% del valor, siendo un criterio económico, puede dar lugar a situaciones injustas en las que combinaciones que deberían estar protegidos por la norma no lo estuvieren. Un ejemplo, podría ser el hecho de que el viajero eligiera una habitación de hotel de coste elevado (una *suite*), y el valor o coste del otro servicio turístico no alcanzase dicho 25%. Por esta razón, aun cuando ese servicio adicional no represente dicho porcentaje, podría seguir siendo significativo quedando contemplado así tanto en la DVCSVV como en su transposición al ordenamiento español bajo la siguiente fórmula, "*si se han publicitado como un elemento esencial del viaje o vacación o constituyen por alguna otra razón una característica esencial de este o esta*"<sup>39</sup>, de igual forma que señala la autora "*o si no aun no habiéndose publicitado como así, se pudiese apreciar claramente que representa el motivo principal del viaje*".

En la misma línea de ideas, se debe hacer expresa mención al artículo 2 DVCSVV. Este artículo en su párrafo segundo indica que la Directiva no se aplica a los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados de duración inferior a 24 horas, a menos que se incluya la pernoctación; los viajes combinados que se ofrezcan, y los servicios de viaje vinculados que se faciliten, de manera ocasional y sin ánimo de lucro únicamente a un grupo limitado de viajeros, por ejemplo excursiones escolares; los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados contratados sobre la base de un convenio general para la organización de viajes de negocios entre un empresario y otra persona física o jurídica que actúe con fines relacionados con su actividad comercial, negocio, oficio o profesión. Aunque a lo largo de este trabajo ya se ha hecho alusión a estas dos últimas exclusiones, resulta preciso resaltar el primer requisito que se pide por parte de la Directiva para determinar la protección de un SVV.

Para que un viaje vinculado de turismo se pueda incluir dentro del ámbito de protección de la norma resulta imprescindible que el mismo sobrepase las 24 horas de duración, salvo que se contrate como uno de los servicios que da lugar al SVV el alojamiento, en cuyo caso no sería necesario. Del mismo modo, este requisito se ha transpuesto a la normativa estatal, señalando el artículo 150 TRLGDCU (art. 150.2 a) TRLGDCU) que la regulación establecida en el libro analizado, no será de aplicación a aquellos SVV "*de duración inferior a veinticuatro horas, a menos que se incluya el alojamiento*". El porqué de esta exclusión se entiende desde el punto de vista de que en

---

<sup>39</sup> Directiva (UE) 2015/2302 (...). Op. Cit. Considerando (18)

los viajes de corta duración los riesgos que se asumen son menores, así como posibles daños e indemnizaciones, y por tanto la necesidad de protección es menor. Así, BATUECAS CALETRÍO expone que la razón de esta exclusión radica en que la necesidad de protección desde el punto de vista del daño e indemnización es menor en los viajes de corta duración<sup>40</sup>.

Atendiendo a estas consideraciones, se puede concluir que, para que tenga lugar un servicio de viaje vinculado se debe contratar bien dos servicios de viaje a los que se refiere el artículo 3.1 DVCSVV en las letras a), b) o c) y el artículo 151 a) TRLGDCU en los incisos 1º, 2º y 3º (es decir, contratar bien alojamiento, transporte o alquiler de vehículos), bien contratar un servicio de los anteriores junto con otro servicio que no forme parte intrínseca de los mismos, siempre y cuando, para que dicha combinación de servicios sea considerada como un viaje vinculado de turismo y por tanto, estar protegida, este último servicio represente al menos 25% del valor de la combinación o, haber sido anunciado u ofertado como parte y elemento esencial del viaje o vacación, atendiendo, en todo caso, al hecho de que ambos contratos deben haber sido celebrados por separado con el correspondiente prestador del servicio de viaje del que se trate con ocasión de una única visita y dentro de las 24 horas siguientes de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje contratado, y siempre y cuando la duración del viaje finalmente contratado sobrepase las 24 horas de duración (atendiendo a la excepción de que en el caso de haber contratado un servicio de alojamiento no será necesario el requisito analizado).

---

<sup>40</sup> BATUECAS CALETRÍO, Alfredo. “La contratación de viajes vinculados”. *Aranzadi civil-mercantil. Revista doctrinal*. 2016, núm. 6, pág. 37.

#### 4. RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD

A lo largo de este trabajo se observa claramente como la DVCSVV marca un antes y un después en torno a la regulación de los SVV y su autonomía respecto a los VC. De nuevo, esta diferenciación es necesaria tenerla en cuenta cuando se trata del régimen de responsabilidad presente en cada modo de contratación, habiendo sido este uno de los motivos de la necesidad de la elaboración de la Directiva.

Resulta imprescindible, en primer lugar, hacer expresa mención al Considerando (43) de la citada Directiva y especialmente al artículo 19.1 DVCSVV y al artículo 168 TRLGDCU que obligan a los empresarios (entendiendo en este caso a los organizadores o empresarios “facilitador” en los términos ya vistos) a señalar e informar a los viajeros desde un inicio que lo que están contratando es un viaje vinculado de turismo y no un VC y, por tanto, no gozarán del mismo régimen de responsabilidad<sup>41</sup>. La propia norma prevé la necesidad de exigir al empresario facilitador antes de que el viajero acepte a pagar que indique con claridad y de forma destacada si lo que está ofertando es un VC o un SVV, al igual que debe informar del nivel de protección aplicable en el caso concreto<sup>42</sup>. En este sentido, se puede plantear dónde se sitúa el límite o la diferencia entre un régimen y otro, aunque la respuesta es evidente.

Los VC y los SVV se diferencian fundamentalmente en que mientras que en los primeros existe un único responsable de la ejecución de la totalidad del viaje y la vacación en su conjunto, debiendo responder ante cualquier problema el organizador (como se recoge en el Considerando (22) de la Exposición de Motivos de la DVCSVV indicando que la principal característica de los VC es la existencia de un empresario responsable)<sup>43</sup>. Esta responsabilidad del organizador de un VC se regula en el artículo 13 DVCSVV, en cuyo apartado primero indica que los Estados miembros garantizarán que el responsable de la ejecución de los servicios de viaje incluidos en el contrato de viaje combinado sea el organizador, aunque recoge la posibilidad de que los Estados miembros puedan establecer en su Derecho nacional disposiciones que determinen al minorista (prestador

---

<sup>41</sup> Directiva (UE) 2015/2302 (...). Op. Cit.: Considerando (43): “*Debe obligarse a los empresarios que faciliten servicios de viaje vinculados a informar a los viajeros de que no están contratando un viaje combinado (...)*”.

<sup>42</sup> ZUBIRI DE SALINAS, Mercedes. “Conceptos clave y responsabilidad en la nueva regulación de los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados”. *Revista europea de derecho de la navegación marítima y aeronáutica*. 2017, núm. 34, págs. 25-66.

<sup>43</sup> Directiva (UE) 2015/2302 (...). Op. Cit. Considerando (22): “*La principal característica de los viajes combinados es la existencia de un empresario que es responsable, en cuanto organizador, de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto. (...)*”.

de servicio) también como responsable. En este sentido, el ordenamiento español en el artículo 161 TRLGDCU regula una responsabilidad solidaria entre el organizador y los minoristas de VC del correcto cumplimiento de los servicios incluidos en el contrato<sup>44</sup>.

Por el contrario, en los SVV, como ya se ha visto, existen un conjunto de sujetos, no solo el citado organizador (facilitador de la contratación de los diferentes servicios), siendo en este caso cada uno de ellos responsables de la prestación de su propio servicio<sup>45</sup>. Así lo determinan expresamente el artículo 19.2 DVCSVV junto con el artículo 168 TRLGDCU, indicando que en los SVV cada prestador de servicio será el único responsable de la correcta prestación de su servicio contratado.

Centrando la atención en el régimen de responsabilidad respecto a los viajes vinculados de turismo, objeto de este trabajo, se encuentra recogido en los artículos 19 y 21 DVCSVV y en los artículos 168 y 152 TRLGDCU, regulando tres situaciones concretas: el régimen de responsabilidad por un posible cumplimiento defectuoso de alguna de las prestaciones contratadas que dan lugar al viaje vinculado, protección del viajero frente a la insolvencia del empresario (ambas responsabilidades reguladas en el art. 19 DVCSVV y en el art. 168 TRLGDCU), y responsabilidad por errores en la reserva (regulada en el art. 21 DVCSVV y en el art. 152 TRLGDCU).

#### **4.1. RESPONSABILIDAD DERIVADA POR INCUMPLIMIENTO**

Respecto al primero de los escenarios y la responsabilidad por cumplimientos defectuosos o incumplimientos de las prestaciones de viaje que conforman los SVV, el artículo 168 de la normativa nacional de consumo, del mismo modo que lo hace el artículo 19 de la Directiva europea, señala en su apartado segundo letra a) que *“el viajero no podrá acogerse a ninguno de los derechos que se aplican exclusivamente a los viajes combinados en virtud de la presente Directiva y que cada prestador de servicios será el único responsable de la correcta prestación contractual de su servicio”*. En este sentido, cabe volver a hacer alusión a lo citado anteriormente en cuanto a las disimilitudes entre

---

<sup>44</sup> Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios (...). Op. Cit. Art. 161.1: *“Los organizadores y los minoristas de viajes combinados responderán de forma solidaria frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores”*

<sup>45</sup> SANCHÉZ BARTOLOMÉ, J.M. “La protección al viajero frente a los daños sufridos durante un viaje combinado”. *Revista Internacional de Derecho del Turismo*.2018, vol.2, núm. 1, págs. 91-127.



los VC y SVV. Cuando una de las prestaciones contractuales contratadas se desarrolla de manera defectuosa o no se desarrolla (estamos ante un cumplimiento defectuoso, o en su caso, ante un incumplimiento), el viajero deberá dirigirse contra el prestador de dicho servicio. No podrá reclamar ante el organizador o empresario “facilitador”.

De este modo, se debe retomar el supuesto de hecho del que se partía en un principio en el que el viajero contrataba un billete de avión a través de la página *web* de Ryanair y posteriormente realizaba la contratación de una habitación de hotel o, el alquiler de un vehículo. En el caso de que la cadena hotelera o bien el prestador encargado de los alquileres de vehículos no llevaran a cabo su prestación de manera correcta o incumplieran lo acordado, cada uno deberá responder por su incumplimiento. En el caso de que el hotel no le proporcione alojamiento, o bien la empresa de alquiler de vehículo no facilite ninguno, el viajero deberá ejercitar la acción de responsabilidad derivada del incumplimiento ante el prestador de servicio obligado (bien el hotel, bien la empresa de alquiler del vehículo), no pudiendo dirigirse ante la compañía aérea de Ryanair, siendo ésta el empresario que facilitó la contratación.

Caso diferente sería aquel en que quién no cumple con su prestación fuera la propia compañía aérea, imaginando que tras la adquisición del billete de avión al llegar a la puerta de embarque informen al viajero que no hay ningún asiento disponible. En este caso, la compañía aérea no solo actúa como empresario facilitador de la contratación de los diferentes servicios, sino que además interviene como prestador de su propio servicio. Por lo tanto, en este último escenario el viajero sí podrá interponer la acción de responsabilidad contra Ryanair por un incumplimiento contractual, pero no por tratarse del empresario facilitador, sino por incumplimiento de la prestación contractual de su servicio.

Se ha de mencionar que en este ámbito de responsabilidad por incumplimiento contractual no se contemplan causas de exoneración o argumentos que pueda alegar el prestador de servicios en su defensa, ni dentro del TRLGDCU ni dentro de la DVCSVV, por lo que podría contemplarse la posibilidad de aplicar el régimen general de responsabilidad contractual regulado en el CC en los artículos 1101 y ss. Significa entonces que, el prestador de servicio no responderá o no será responsable del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de su prestación cuando el origen de dicho incumplimiento se deba a causa imputable al viajero o bien se trate de algún suceso que

no hubiera podido preverse, o que, previsto, fuera inevitable (caso fortuito y fuerza mayor), ex artículo 1105 CC<sup>46</sup>.

#### **4.2. RESPONSABILIDAD DERIVADA DE LA INSOLVENCIA DEL EMPRESARIO**

En segundo lugar, la Directiva junto con el Texto Refundido de protección del consumidor contemplan en estos mismos artículos 19 y 168 respectivamente, la posible responsabilidad por incumplimiento contractual cuando ésta se deba a la insolvencia del empresario. Así, el artículo 19.2.b) nos remite al apartado primero del mismo artículo, señalando que “*el viajero gozará de la protección frente a la insolvencia contemplada en el apartado I*”, al regular en el citado párrafo la constitución de una garantía, y el artículo 168 TRLGDCU nos remite al artículo previo 167 (“*el viajero gozará de la protección frente a la insolvencia contemplada en el artículo 167*”). A diferencia del régimen anterior, en esta responsabilidad nace una obligación para el empresario facilitador.

El empresario que facilite servicios de viaje vinculados deberá constituir una garantía para el reembolso de todos los pagos que reciban de los viajeros, en la medida en que un servicio de viaje que forme parte de unos servicios de viaje vinculados no se ejecute como consecuencia de la insolvencia del empresario. Se añade, además, que en el caso de que el empresario sea el responsable del servicio de transporte de pasajeros, la garantía cubrirá también la repatriación. No obstante, se puede dar el caso en el que el empresario no sea el encargado del transporte, como sería el caso de una cadena hotelera encargada únicamente del servicio de alojamiento. Tanto la DVCSVV como el TRLGDCU únicamente indican que será el empresario facilitador el que tenga la obligación de la constitución de la regulada garantía.

Por lo tanto, el supuesto que regula el artículo es aquel en el que una vez contratado el viaje vinculado de turismo y reservadas todas las prestaciones que se desarrollaran a lo largo del mismo, este finalmente no tenga lugar, no debido a un incumplimiento contractual, sino debido a la insolvencia del empresario que facilite la contratación. Una vez que el viajero ya ha abonado todos los pagos correspondientes para una correcta

---

<sup>46</sup> BATUECAS CALETRÍO, Alfredo. “Régimen de responsabilidad en la contratación de viajes vinculados”. En *Proceedings of the II International Congress on Interdisciplinarity in Social and Human Sciences*. Algarve, Faro (Portugal). Ed. Saul Neves de Jesus and Patrícia Pinto, 2017, págs. 115-121

ejecución del viaje contratado este no puede prestarse porque el empresario deviene insolvente.

Se trata de la protección del viajero por la insolvencia del empresario que facilita la contratación del viaje vinculado, no por la insolvencia el prestador de un determinado servicio que debía prestarse, a diferencia del régimen analizado anteriormente. En este caso, asume la obligación de responder el empresario que facilita los servicios de viaje vinculado debiendo constituir una garantía para asegurar el reembolso de los pagos al viajero. Esto debe entenderse en la línea del tenor literal del artículo 19, así como del Considerando (43) de la Exposición de Motivos de la DVCSVV, que dice expresamente “(...). *Los empresarios que faciliten servicios de viaje vinculados deben, además, estar obligados a prestar protección frente a la insolvencia para la devolución de los pagos que perciban (...)*”. De la redacción de la Directiva se asume que el empresario está obligado a garantizar la protección del viajero en caso de este cayera en insolvencia, no ante la insolvencia de alguno de los prestadores de servicios contratados.

Queda esta obligación más clara en la redacción dada a este mismo artículo 19 de la Directiva dentro del ordenamiento español, en cuyo artículo 167 TRLGDCU ya no habla de la “*insolvencia del empresario*”, sino que cita expresamente que dicha garantía deberá cubrir los pagos realizados por el viajero en la medida en que al menos uno de los servicios turístico contratados no se ejecute a consecuencia de “*su insolvencia*” (haciendo expresa alusión a la insolvencia propia del empresario que facilite los servicios vinculados). Esta decisión del legislador español a la hora de realizar la transposición del de la Directiva a nuestro ordenamiento es claramente un acierto, al corregir la redacción dudosa que planteaba *a priori* la Directiva respecto a si el artículo 19 aludía a aquel empresario que facilitaba la contratación o aquél que prestaba finalmente el servicio<sup>47</sup>, quedando más claro mediante la redacción “su insolvencia”, insolvencia del empresario que facilita la contratación del SVV.

En cuento a la garantía que el empresario facilitador está obligado a contratar, la Directiva no especifica qué clase de garantía debe ser prestada. Teniendo en cuenta, como se ha indicado desde un principio, que cada artículo de la Directiva encuentra su correlativo en la normativa nacional de protección de los consumidores y usuarios, varios

---

<sup>47</sup> BATUECAS CALETRÍO, Alfredo. “La contratación (...)”. Op. Cit.

son los autores como GÓNZALEZ CABRERA<sup>48</sup> y SÁNCHEZ BARTOLOMÉ<sup>49</sup> quienes entienden que esta garantía regulada por el legislador comunitario debe ser entendida como la regulada en el artículo 164 TRLGDCU. En este sentido, los empresarios deberán constituir la garantía mediante la creación de un fondo de garantía, la contratación de un seguro, un aval o cualquier otra garantía financiera, equiparando la contratación de la misma, con la que está obligado a prestar todo organizador de un VC. En esta misma línea, el propio artículo 167 TRLGDCU remite expresamente al citado artículo 164 (“*La garantía que se constituya deberá cumplir con lo dispuesto en los artículos 164 y 166*”).

Una vez constituida la garantía por parte del empresario que facilita la contratación de SVV, hay que determinar qué cubre y cuáles son los gastos a los cuales responden. Como se ha indicado, y regula el artículo 19, se trata de una garantía para el reembolso de las cantidades abonadas por el viajero. Sin embargo, no cubre todos los gastos. En este orden de ideas, artículo 19 hace una remisión al artículo 17 de este mismo texto normativo, al igual que el artículo 167 TRLGDCU nos remite al artículo 164. La garantía será efectiva y cubrirá los gastos que sean previsibles de manera razonable, como los pagos realizados por los viajeros o en su nombre en relación con los viajes vinculados (aunque los art. 17 y el art. 164 se refieran a la garantía constituida para los viajes combinados son de análoga aplicación a los viajes vinculados de turismo en razón de la citada remisión), teniendo en cuenta el periodo comprendido entre los pagos de la entrada y los pagos finales y la terminación de los viajes.

Esta garantía también cubrirá el estimado coste de las repatriaciones en el caso de que el empresario facilitador sea el prestador del servicio de transporte, como ocurre en el caso del supuesto antes analizado de Ryanair, al no intervenir este último únicamente como prestador de servicio de transporte, sino también como empresario facilitador. En relación con esto último, el artículo 17.4, incluye dentro de las repatriaciones, la financiación del alojamiento previo a la repatriación (señalan la Directiva tanto en el Considerando (35) como en el artículo 13, así como el artículo 161 TRLGDCU en su apartado séptimo, que el organizador asumirá el coste del alojamiento por un periodo no

---

<sup>48</sup> GONZÁLEZ CABRERA, Inmaculada. “¿Estamos ante el mismo (...)”? Cit. Op. pág. 143: “(...) garantía para responder de la insolvencia del empresario que debía prestarlos, conforme al artículo 19 de la Directiva, garantía que operará de forma similar al actual artículo 163 TRLGDCU”.

<sup>49</sup> SANCHÉZ BARTOLOMÉ, J.M. “La protección al viajero (...)”. Cit. Op. pág. 122: “Además, este mismo precepto añade que “Si dichos empresarios son la parte responsable del transporte de pasajeros, la garantía cubrirá también la repatriación de los viajeros”. Dichas garantías operan de forma similar al actual art. 163 TRLGDCU”.

superior a tres noches por viajero). En todo caso, será responsabilidad del viajero solicitar los reembolsos citados y cubiertos por la garantía, los cuales se efectuarán sin demora indebida (“*previa solicitud del viajero*”), ex artículo 17.5 DVCSVV y artículo 164.3 TRLGDCU.

Ahora bien, en relación con este régimen de responsabilidad y la constitución de la garantía analizada, cabe recordar lo mencionado en la introducción de este trabajo en cuanto al artículo 148.8. 18ª de la Constitución atribuye la competencia exclusiva a las Comunidades Autónomas en la “promoción y ordenación del turismo en su ámbito territorial”. Los Estatutos de Autonomía han ido asumiendo competencias. Al hilo de régimen de responsabilidad analizado, destaca la competencia sancionadora y de control, siendo competentes para perseguir conductas contrarias y lesivas a los derechos de los viajeros y empresarios, incluyendo posibles incumplimientos de sus obligaciones, bien regulados en la normativa estatal bien regulados en la normativa autonómica.

En la elaboración del Anteproyecto de Ley que modificó el TRLGDCU con el fin de trasponer la DVCSVV y la regulación respecto a los viajes combinados y viajes vinculados de turismo a la normativa nacional, se mantuvo la competencia de las Comunidades Autónomas para que sean éstas las que determinen la forma que debe revestir así, la garantía (ex art. 164.1 TRLGDCU: “*Dicha garantía podrá constituirse mediante la creación de (...), en los términos que determine la Administración competente*”) pudiendo por tanto, haber diferencias en la concreción de la misma respecto de una regulación autónoma a otra<sup>50</sup>.

Paralelamente a las dos responsabilidades analizadas, tanto por incumplimiento contractual o cumplimiento defectuoso por parte del prestador del servicio contratado, como responsabilidad por insolvencia del empresario que facilita la contratación del viaje vinculado, el artículo 19 en su apartado tercero (art. 19.3) y el artículo 168 en su apartado segundo (art. 168.2 TRLGDCU) recogen la posibilidad de que en el caso de que el empresario que facilita los viajes vinculados no haya cumplido con los requisitos vistos, especialmente en lo referido al requisito de información previo (debiendo indicar expresamente que el viajero no podrá acogerse a ninguno de los derechos que se aplican exclusivamente a los viajes combinado en virtud de la DVCSVV y del TRLGDCU) de

---

<sup>50</sup> BENAVIDES VELASCO, Patricia. “La obligación de las agencias de viaje de prestar garantías contempladas en la directiva de viajes combinados”. *International journal of scientific management and tourism*. 2018, vol. 4, núm. 2, págs. 93-114.

los apartados anteriores, artículo 19.1 y 19.2, “*se aplicarán los derechos y obligaciones establecidos en los artículos 9 y 12 y en el capítulo IV, en relación con los servicios de viaje que forman parte de unos servicios de viaje vinculados*” o en el caso de los artículos 167 y 168.1 TRLGDCU, “*se aplicarán los derechos y obligaciones establecidos en los artículos 157 y 160 y en el capítulo IV del título II de este libro en relación con los servicios de viaje que forman parte de los servicios de viaje vinculados*”. Destaca el reconocimiento al viajero de la facultad de poder desistir del viaje en cualquier momento antes del inicio del mismo mediante el ejercicio del derecho de desistimiento ex artículo 12 y artículo 160 correlativamente.

### **4.3. ERROR EN LA RESERVA**

Finalmente, el tercer escenario de responsabilidad que regula la normativa comunitaria respecto al correcto desarrollo de los viajes vinculados de turismo es el resultante de posibles errores en la reserva recogido en el artículo 21 DVCSVV y en el art. 152 TRLGDCU, ambos bajo la rúbrica “Responsabilidad por errores en la reserva”. En esta situación, el empresario será responsable de los errores acaecidos en la reserva por defectos técnicos que le sean atribuibles, así como de todos aquellos errores durante el proceso de reserva que le sean imputables, cuando este haya sido el encargado de facilitar la contratación del viaje vinculado. En consecuencia de los errores durante el proceso de reserva como en el sistema del mismo, será el empresario el encargado de responder por los daños y perjuicios ocasionados al viajero cuando el empresario haya aceptado gestionar (facilitar) la reserva de servicios de viaje que formen parte de SVV.

Sobre la base de esta última anotación y del tenor literal de este último apunte de los artículos 21 DVCSVV y del artículo 152 TRLGDCU cuando señalan “*el empresario haya aceptado gestionar la reserva*”, se puede apreciar como el empresario facilitador entabla con el viajero una relación contractual de intermediario o una relación propia del contrato de mandato ex artículo 1709 CC (“*Por el contrato de mandato se obliga una persona a prestar algún servicio o hacer alguna cosa, por cuenta o encargo de otra*”). Atendiendo a esta interpretación, se pueden poner en relación el artículo 21 DVCSVV y el artículo 152 TRLGDCU con el artículo 1718.1 CC, de manera que el empresario hubiera debido responder de la misma manera en virtud de las reglas contempladas en el Código Civil, quedando obligado por la aceptación a cumplir el mandato (facilitar la reserva de los

servicios de viaje que den lugar a los SVV) responde de los daños y perjuicios que, de no ejecutarlo, se ocasionen al mandante. Así como, en la línea de esta misma observación, el empresario facilitador responderá no solamente del dolo sino también de la culpa en virtud del artículo 1726 CC<sup>51</sup>.

Por el contrario, tanto el artículo 21 DVCSVV como el artículo 152 TRLGDCU continúan indicando que el empresario no será responsable cuando el error en la reserva sea imputable al viajero o causados por circunstancias inevitables y extraordinarias. Se contempla un supuesto de exoneración de responsabilidad por culpa exclusiva del viajero y por un supuesto de caso fortuito y fuerza mayor.

Un ejemplo de este último escenario de responsabilidad sería aquella situación en la que al viajero después de contratar un billete de avión o reservar una habitación de hotel, ya en la puerta de embarque le indiquen que su billete no es válido o, ya en la recepción del hotel le digan que no hay ninguna habitación a su nombre. Si dichos errores se deben a un error en la reserva atribuibles al empresario facilitador de la contratación, este deberá responder de los daños y perjuicios causados al viajero. Ahora bien, si dicho billete de avión no es válido porque el viajero cometió un error en la reserva, por ejemplo respecto al número de identificación del pasaporte, o la habitación del hotel no está reservada porque cometió un error respecto a la fecha de la reserva, en estos supuestos no será responsable el empresario, no pudiendo ejercer acción alguna el viajero contra el mismo, dado que se trata a un error propio, un supuesto de culpa exclusiva del viajero.

---

<sup>51</sup> BATUECAS CALETRÍO, Alfredo. “La contratación (...)”. Op. Cit.

## 5. CONCLUSIONES

**PRIMERA.** – La evolución que ha experimentado el sector turístico desde finales del siglo XX y especialmente principios del siglo XXI surge gracias a la irrupción de Internet. Claramente la evolución de la tecnología ha marcado un antes y un después en la sociedad afectando tanto en la manera de interaccionar de las personas como en la forma de contratar. Ambas realidades influyen al sector turístico. Hoy en día, está al alcance de todos el poder contratar un viaje a cualquier hora y en cualquier momento, simplemente haciendo un *click* en el ratón de nuestro ordenador o bien buscando a través de un *smartphone*. Las facilidades que tenemos a nuestro alcance son incuestionables. Debido a esta razón el concepto de viaje y contratar un viaje ha ido experimentando un gran cambio. Antes cuando un consumidor quería organizar sus vacaciones debía dirigirse a una agencia de viaje y elegir entre las ofertas que ésta le ofrecía, no pudiendo introducir modificación alguna. Únicamente se tenía la posibilidad de contratar un viaje combinado. Poco a poco ha cambiado esa realidad, pasando el consumidor de dicha posición pasiva a una intervención mucho más activa, desde mi opinión, confeccionando según sus gustos y posibilidades su propio paquete vacacional. Como se ha visto a lo largo de todo este trabajo la evolución ha sido paulatina, surgiendo en un primer momento los denominados paquetes dinámicos, hasta el hoy conocido viaje vinculado.

**SEGUNDA.** – En relación con la conclusión anterior y el importante papel que ha ocupado Internet en el origen de los viajes vinculados de turismos, me arriesgo a concluir que el nacimiento de esta nueva modalidad de contratar servicios turísticos lo ha impuesto el mercado. Tras realizar el estudio de la evolución del concepto de SVV, se observa claramente como en un principio existía una laguna o, mejor dicho, incertidumbre acerca del lugar que debía ocupar esta nueva realidad. Debido a la inseguridad jurídica que se generó a lo largo de su progreso no solo acerca de qué era exactamente, sino de los derechos y obligaciones que tenía las partes que intervenían en el mismo, tanto consumidores como organizadores y minoristas, se previó necesaria la regulación de esta nueva figura de viaje. La antigua Directiva 90/134/CEE no contemplaba esta nueva realidad en la que el consumidor es quien se encarga de ensamblar los distintos servicios turísticos dentro del mismo paquete vacacional.

Además, junto con estos apuntes, desde mi opinión, se debe prestar atención también a como han ido cambiando las relaciones entre los países de la Unión Europea y la gran importancia que tiene el turismo dentro de las mismas, no solo desde un punto de vista



económico sino, además, por la facilitación que supone la libre circulación de personas. Esto supuso nuevamente la necesidad de regular esta nueva modalidad.

Atendiendo a todos los comentarios realizados y después de llevar a cabo el desarrollo del trabajo, me parece conveniente recalcar como el nacimiento de los viajes vinculados de turismo lo ha impuesto el mercado. El aumento en la oferta y la demanda respecto a las formas de viajar, las libertades y facilidades de las que disponemos actualmente para poder desplazarnos entre diferentes países, así como el avance de Internet, hicieron necesario la regulación de esta nueva figura y, sobre todo, la protección del ya no denominado consumidor, sino viajero.

**TERCERA.** – Llama la atención el gran acierto del legislador, a mi parecer, respecto al cambio en la denominación de la parte que ocupaba el consumidor en la celebración de los viajes denominado ahora “viajero”. Este cambio de nomenclatura amplía significativamente el ámbito de protección de la norma. En términos generales, en cualquier campo de la contratación el consumidor suele representar la parte débil del contrato y en el sector turístico no iba a ser distinto. Esto se aprecia en la normativa de consumo, TRLGDCU, cuyo fundamento es la protección de la figura del consumidor y usuario. La figura del viajero abarca más allá del concepto de consumidor, ya que engloba dentro de su determinación a representantes de pequeñas empresa o profesionales que reservan viajes relacionados con su negocio o profesión, como es el caso de los autónomos, los cuales contratan a través de los mismos cauces que el consumidor persona física que contrata con propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión y sin ningún ánimo de lucro. Parece lógico pensar que estos no debieren quedar huérfanos de protección, dado que también se puede afirmar que intervienen como parte débil del contrato celebrado. Por esta razón, considero conveniente introducir a estos “no” consumidores dentro del ámbito de protección de la DVCSVV y en la normativa nacional de protección del consumidor en cuanto a la regulación de los viajes vinculados de turismo, destacando como el Libro IV de la norma estatal deja de lado la figura de consumidor y usuario centrándose en este nuevo concepto de viajero.

**CUARTA.** – Al contrario de mi postura a favor del cambio del legislador respecto a la conclusión anterior, personalmente considero, en cuanto al régimen de responsabilidad, que los SVV pueden suponer una desventaja al viajero. El hecho de que esta nueva figura de contratación de servicios turísticos se desvincule totalmente de los VC supone

principalmente que no habrá un único responsable de la correcta ejecución de todos los servicios, sino que cada prestador de servicio será responsable del cumplimiento de su concreta obligación y prestación contractual. Además, desde un inicio habrá que comunicar al viajero sobre dicha cuestión junto con el hecho de que no podrá acogerse con carácter general a los derechos que se aplican a aquellos que contraten un viaje combinado. Cuando hablamos de VC el viajero podrá dirigirse tanto al organizador como a cada prestador de servicios para interponer la acción correspondiente, bien por incumplimiento contractual bien por insolvencia. El organizador siempre deberá responder, independientemente de que luego tenga la facultad de repetir contra el minorista o prestador del servicio concreto. Se trata de una responsabilidad solidaria ex artículo 161 TRLGDCU. En cambio, cuando hablamos del régimen de responsabilidad en los SVV será cada prestador de servicio el único responsable de la correcta ejecución de su servicio. Por esta razón, en cuanto al incumplimiento de una determinada prestación, o en su caso, un cumplimiento defectuoso, la protección del viajero resulta menor. También se puede apreciar esta menor protección del viajero que contrata un SVV tras realizar un análisis de la normativa, tanto comunitaria como nacional, y observar que el número de artículos destinados al régimen de responsabilidad en los contratos de viajes vinculados de turismo representan un porcentaje bastante menor al del régimen regulado para el correcto desarrollo y protección del viajero que contrata un VC. Así, en la DVCSVV únicamente se regula expresamente la responsabilidad de los SVV en los artículos 19 y 21 analizados, al igual que en el texto nacional se regula en los artículos 167, 168 y 152 (al tiempo que también llama la atención como en el TRLGDCU, en su Libro IV el Título II de los viajes combinados abarca desde los artículos 153-166, mientras que el Título III de los servicios de viajes vinculados está formado precisamente por los artículos 167 y 168).

Si bien es cierto, me parece correcta la aplicación análoga de la garantía en caso de insolvencia, dando un tratamiento equivalente al viajero que contrata un VC o un SVV ante una posible insolvencia del empresario, tratándose en este caso bien del organizador bien del empresario “facilitador” respectivamente. En este sentido, la protección que se da al viajero es equivalente en ambos supuestos, lo cual es una garantía, sin caer en la redundancia, a la adecuada protección del viajero, y más aún cuando se trata de una época de crisis sanitaria, como la que se está viviendo a nivel mundial debido al Covid-19, debido a la cual son numerosas las compañías aéreas que están deviniendo insolventes.

**QUINTA.** – Así, al hilo de la conclusión anterior, considero que debido a la situación extraordinaria que se está viviendo desde el pasado mes de marzo, se debería hacer una breve nota adicional en este trabajo sobre el tratamiento de los viajes vinculados de turismo dentro de este nuevo escenario. Una vez más, se aprecia el trato diferente respecto a los VC y su ámbito de responsabilidad. Una crisis sanitaria se trata de un supuesto imprevisible y, en su caso, aun siendo previsible la pandemia del virus, inevitable. Por lo tanto, parece que se trata de exoneración de responsabilidad.

Ahora bien, el Gobierno ha elaborado un plan de adopción de medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al Covid-19, en el Real Decreto-ley 11/2020 de 31 de marzo. En esta nueva normativa complementaria, únicamente se regula el tratamiento respecto a los VC, no mencionando en ningún momento la figura objeto de estudio. En la sección 3ª de este Real Decreto-ley, bajo el título “*Medidas de protección de los consumidores*”, menciona exclusivamente el hecho de que en el caso de los VC el consumidor podrá optar por solicitar el reembolso o hacer uso del bono que le entregará el organizador o, en su caso, el minorista, el cual podrá utilizar en el plazo de un año desde la conclusión del estado de alarma y de no utilizarse durante ese periodo, el consumidor podrá ejercer el derecho de reembolso<sup>52</sup>. Entiendo, y desde mi opinión así debiera ser, que dicha posibilidad de la entrega de un bono equivalente o entrega del reembolso ante la situación extraordinaria no solo ha de aplicarse a los VC, sino que también se debería poder ejercitar de igual modo ante un viaje vinculado de turismo, en cuyo caso contrario, a mi juicio, daría lugar a una situación de discriminación injustificada de una modalidad frente a la otra. En esta misma línea de ideas, aunque se haga exclusivo uso del término consumidor en las medidas adoptadas, a mi parecer debe entenderse no como consumidor *strictu sensu*, sino como el concepto de viajero ya visto.

---

<sup>52</sup> España. Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19. *Boletín Oficial del Estado*, 1 de abril de 2020, núm. 91, págs. 27885-27972.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

ALMEIDA VIDAL, Joao Carlos de. “La responsabilidad de las empresas turísticas frente a la problemática de los paquetes dinámicos: el caso de Portugal”. En *Paquetes dinámicos: problemas y soluciones jurídicas desde una perspectiva internacional*. España, Ed. Dykinson, 2014, págs. 109-124.

ÁLVAREZ DE SOTOMAYOR, Silvia. “Determinación de la ley aplicable a los contratos internacionales de paquetes dinámicos”. En *Paquetes dinámicos: problemas y soluciones jurídicas desde una perspectiva internacional*. España, Ed. Dykinson, 2014, págs. 125-138.

ÁLVAREZ DE SOTOMAYOR, S. F. “La imperatividad de la nueva normativa de viajes combinados y servicios de viaje vinculados”. *Revista electrónica de estudios internacionales (REEI)*. 2019, núm. 37.

APARICIO VAQUERO, Juan Pablo. BATUECAS CALETRÍO, Alfredo. “Régimen de responsabilidad en la prestación de servicios turísticos contratados como paquetes dinámicos”. En *Paquetes dinámicos: problemas y soluciones jurídicas desde una perspectiva internacional*. España, Ed. Dykinson, 2014, págs. 55-90.

ASENSI MERÁS, Altea. “Aproximación al marco jurídico de la contratación electrónica de servicios turísticos y de las agencias de viaje on-line”. *Investigaciones Turísticas*. 2012, núm. 4, págs. 99-118.

ASENSI MERÁS, Altea. “Contratación on line de servicios turísticos y paquetes dinámicos de turismo”. *Investigaciones Turísticas*. 2016, núm. 12, págs. 163-182.

ASENSI MERÁS, Altea. “Nuevas perspectivas de la contratación on line de servicios turísticos y paquetes dinámicos de turismo”. *International journal of scientific management and tourism*. 2016, vol. 2, núm. 1, págs. 287-302.

ATIENZA LÓPEZ, José Ignacio. “Viajes combinados: suspensión de viaje por fuerza mayor: devolución del precio y la nueva Directiva 2015/2302”. *CEFLegal: revista práctica de derecho. Comentarios y casos prácticos*. 2016, núm. 184, págs. 151-156.

BATUECAS CALETRÍO, Alfredo. “La contratación de viajes vinculados”. *Aranzadi civil-mercantil. Revista doctrinal*. 2016, núm. 6, págs. 29-61.

BATUECAS CALETRÍO, Alfredo. “Régimen de responsabilidad en la contratación de viajes vinculados”. En *Proceedings of the II International Congress on Interdisciplinarity in Social and Human Sciences*. Algarve, Faro (Portugal). Ed. Saul Neves de Jesus and Patrícia Pinto, 2017, págs. 115-121.

BENAVIDES VELASCO, Patricia. “La obligación de las agencias de viaje de prestar garantías contempladas en la directiva de viajes combinados”. *International journal of scientific management and tourism*. 2018, vol. 4, núm. 2, págs. 93-114.

BERENGUER-ALBALADEJO, Cristina. “Luces y sobras de la nueva 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”. *International journal of scientific management and tourism*. 2016, vol. 2, núm. 2, págs. 33-49.

CAMACHO PEREIRA, Consuelo. “La información precontractual en el ámbito de los viajes combinados tras 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”. *RDUNED. Revista de derecho UNED*. 2016, núm. 19, págs. 581-616.

CAMACHO PEREIRA, Consuelo. “La protección del viajero en 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”. En *El turismo y la experiencia del cliente. IX Jornadas de Investigación en Turismo, Sevilla, 21 y 22 de junio de 2016*. Sevilla: Ed. Iris-copy. 2016, vol. 1, págs. 51-81.

CAMARGO GÓMEZ, Juan David. “Contratación electrónica de paquetes dinámicos de turismo en el ordenamiento jurídico español”. *Ars Iuris Salmanticensis: AIS: revista europea e iberoamericana de pensamiento y análisis de derecho, ciencia política y criminología*. 2014, vol. 2, núm. 2, págs. 95-125.

CARRIZO AGUADO, David. “La comercialización online de los “servicios de viaje vinculados” a la luz de la Directiva (UE) 2015/2302: repercusión en la figura del turista transfronterizo”. *Direito, sociedade e meio ambiente*. España: Ed. Fundação Antônio dos Santos Abranches, 2018, págs. 27-50.

CORDERO LOBATO, Encarna. “Informe sobre la competencia sancionadora en el sector de viajes combinados”. *Revista CESCO de Derecho de Consumo*. 2012, núm. 2, págs. 146-150.

España. Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados. *Boletín Oficial del Estado*, 23 de junio de 1990, núm. 158, págs. 0059-0064.

España. 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) nº2006/2004 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. *Boletín Oficial del Estado*, 11 de diciembre de 2015, núm. 326, págs. 1-33.

España. Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la información y de comercio electrónico. *Boletín Oficial del Estado*, de 12 de julio de 2002, núm. 166, págs. 25388-25403.

España. Proyecto de Ley 121/000019 por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, con objeto de transponer 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. *Boletín Oficial de las Cortes Generales*, de 6 de abril de 2018, núm. 19-1, pág. 1-26.

España. Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil. *Gaceta de Madrid*, de 25 de julio de 1889, núm. 206, págs. 249-259.

España. Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. *Boletín Oficial del Estado*, 30 de noviembre de 2007, núm. 287, págs. 49181-49215.

España. Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19. *Boletín Oficial del Estado*, 1 de abril de 2020, núm. 91, págs. 27885-27972.

ESPINIELLA MENÉNDEZ, Ángel. “Viajes combinados y servicio de viajes vinculados [Directiva (UE) 2015/2302]. Cuestiones de ley aplicable”. *Revista española de derecho internacional*. 2019, vol. 71, núm. 1, págs. 274-275.

FALKENSTEIN, Holger. “Nuevos medios y tecnologías de distribución en el sector turístico, ¿amenazas u oportunidades para las agencias de viajes minoristas?”. *Estudios Turísticos*. 1997, núm. 134, págs. 23-34.

GARCÍA ÁLVAREZ, Belén. “LA NUEVA DIRECTIVA EUROPEA SOBRE VIAJES COMBINADOS”. *Retos y tendencias del Derecho de la contratación mercantil*. España, Ed. Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales, 2017, págs. 629-642.

GONZÁLEZ CABRERA, Inmaculada. “¿Estamos ante el mismo producto si se adquiere en línea un viaje combinado o distintos servicios de viaje vinculados?”. *Revista de Derecho Civil*. 2016, vol. 3, núm. 3 (julio-septiembre, 2016), págs. 139-144.

GONZÁLEZ FERNÁNDEZ, María Belén. “Redefiniciones y armonización en materia de viajes combinados”. *Revista de derecho mercantil*. 2015, núm. 297, págs. 171-198.

GRAGERA CONTADOR, Fernando. “Transposición de la Directiva (UE) 2015/2302, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados. Real Decreto-Ley 23/2018, de 21 de diciembre. Posibles implicaciones prácticas”. *Diario la Ley*. 2019, núm. 9344.

MARTÍNEZ ESPÍN, Pascual. “La reforma del régimen de los viajes combinados y servicios de viajes vinculados”. *La Ley mercantil*. 2019, núm. 55, pág. 6.

PANIZA FULLANA, Antonia. “La transposición de la Directiva (UE) 2015/2302, de 16 de noviembre, relativa a viajes combinados y servicios de viaje vinculados: El Proyecto de Ley por la que se modifica el TRLGDCU”. *Aranzadi civil-mercantil. Revista doctrinal*. 2018, núm. 6, págs. 93-104.

PANIZA FULLANA, Antonia. *Paquetes dinámicos: problemas y soluciones jurídicas desde una perspectiva internacional*. España, Ed. Dykinson, 2014, págs. 13-29.

PASTOR SEMPERE, M<sup>a</sup> del Carmen. “Incidencia de las tecnologías de la información y comunicación (TIC’S) y de las políticas de la Unión Europea en materia de mercado

interior y de defensa de los consumidores en la contratación de viajes combinados”. *Revista de derecho mercantil*. 2013, núm. 288, págs. 89-140.

REYES LÓPEZ, María José. “Novedades legislativas recogidas en la directiva 2015/2302/ue, de 25 de noviembre, de viajes combinados y servicios de viajes vinculados”. *Actualidad jurídica iberoamericana*. 2017, núm. 6, págs. 341-351.

SANCHEZ BARTOLOMÉ, J.M. “La protección al viajero frente a los daños sufridos durante un viaje combinado”. *Revista Internacional de Derecho del Turismo*. 2018, vol.2, núm. 1, págs. 91-127.

STSJ Cataluña 405/2011, de 7 de junio.

STJUE de 30 de abril de 2002, as. C-400/00, *Lobo Gonçalves Garrido vs. Club-Tour, Viagens e Turismo, S.A.*

TRUJILLO PÉREZ, Silvia. “La protección del consumidor en los viajes combinado. Evolución legislativa”. *Turismo: Revista de Estudios de Turismo de Canarias y Macaronesia*. 2016, núm. 5, págs. 41-60.

Unión Europea. "Proposal for a DIRECTIVE OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on package travel and assisted travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004, Directive 2011/83/EU and repealing Council Directive 90/314/EEC". *COM (2013) 512 final*. 9 de julio de 2007.

Unión Europea. “COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES ADAPTAR LA NORMATIVA EUROPEA SOBRE VIAJES COMBINADOS A LA ERA DIGITAL”. *COM (2013) 513 final*. 9 de julio de 2007.

ZUBIRI DE SALINAS, Mercedes. “Conceptos clave y responsabilidad en la nueva regulación de los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados”. *Revista europea de derecho de la navegación marítima y aeronáutica*. 2017, núm. 34, págs. 25-66.