

3.- EL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

F. Javier Melgosa Arcos
Prof. Titular de Derecho Administrativo
Director del Máster en Turismo de Interior
Universidad de Salamanca

Referencia bibliográfica:

Melgosa Arcos, F. J. (2016) *El contrato de viaje combinado*”, en el tomo I de la obra colectiva “Derecho de los consumidores y usuarios. Doctrina, normativa y jurisprudencia” (3ª Edición actualizada y ampliada), dos tomos, dirigida por Alicia De León Arce, Ed. Tirant lo Blanch, 2016, págs. 888 a 974.

Sumario:

3.1.- INTRODUCCIÓN

3.2.- LA PROTECCIÓN DEL TURISTA EN LA UNIÓN EUROPEA.

3.2.1.- *Protección del turista en la Unión Europea e incidencia del derecho europeo en la legislación turística española.*

3.2.2.- *La Directiva (UE) 2015/2302, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y los servicios asistidos de viaje.*

3.2.2.1. Justificación de la propuesta.

3.2.2.2. Resultados de las consultas a las partes y de las evaluaciones del impacto.

3.2.3.3- Síntesis de la directiva.

3.3.- EL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

3.3.1.- Antecedentes. La legislación sobre agencias de viajes

3.3.2.- Ámbito de aplicación y definiciones.

3.3.3.- Elementos del contrato

3.3.3.1.- Elementos personales

3.3.3.1.1. *Las agencias de viajes*

3.3.3.1.2. *El consumidor*

3.3.3.2.- Elementos objetivos: el precio

3.3.3.3.- Elementos formales

3.3.4.- Formación del contrato

3.3.5.- Contenido del contrato

3.3.6.- Modificaciones del contrato

3.3.6.1.- Cesión de reserva

3.3.6.2.- Revisión de precios

3.3.6.3.- Modificación significativa de elementos esenciales del contrato

3.3.7.- Resolución y cancelación del viaje combinado

3.3.7.1.- Resolución por causas imputables al organizador

3.3.7.2.- Resolución del contrato por el consumidor o usuario

3.3.7.3.- La denegación de embarque en transporte aéreo

3.3.8.- El incumplimiento del contrato de viaje combinado

3.3.9.- Responsabilidad de los organizadores y de los detallistas de viajes combinados

3.3.10.- Las garantías de la responsabilidad de las agencias de viaje

3.4.- BIBLIOGRAFÍA

3.1. Introducción

El turismo ha experimentado un continuo crecimiento y una profunda diversificación, hasta convertirse en uno de los sectores económicos que crecen con mayor rapidez en el mundo. Esta dinámica ha convertido a este sector en un auténtico motor para el desarrollo de muchos países que, de paso, motiva un incremento de la diversificación y una competencia entre los destinos.

Actualmente, el volumen de negocio de las actividades turísticas a nivel mundial iguala o incluso supera al de las exportaciones de petróleo, productos alimentarios o automóviles. Sin duda, el turismo se ha convertido en uno de los principales actores del comercio internacional que, además, genera impactos económicos en otros sectores relacionados como la construcción, la agricultura y las telecomunicaciones.

En 2013 se produjeron 1.087 millones de llegadas de turistas internacionales en el mundo, que generaron 1.4 billones de dólares en ingresos por exportación, según la Organización Mundial del Turismo. Las perspectivas sobre llegadas de turistas internacionales a largo plazo son halagüeñas, con una previsión de crecimiento anual de un 3,3 % entre 2010 y 2030, hasta alcanzar los 1.800 millones en 2030. La mayor parte de estos viajes se realizan en avión y por motivos de ocio.

En España, la actividad turística viene siendo, desde hace muchos años, un referente para la economía. Su contribución al PIB en el año 2012 se situaba en el 10,9 % -según la Cuenta Satélite de Turismo- y en los años 2013 y 2014, se ha incrementado por encima de la media de la economía española; Exceltur sitúa el crecimiento en torno a un 2,9 %.

En 2013, España fue el segundo país que más ingresos por turismo internacional obtuvo, por detrás de Estados Unidos, y el primero de Europa. Además, España ocupó la tercera posición en el ranking internacional de llegadas de turistas internacionales (60,7 millones), por detrás de Francia y Estados Unidos según datos de la Organización Mundial del Turismo. En 2014 esta posición se ha consolidado con 65 millones de llegadas, aproximadamente.

La contundencia de estas cifras se refleja en el empleo, con más de dos millones de personas afiliadas a la Seguridad Social entre asalariados (1.533.662) y autónomos (467.786) en 2014; es decir, el sector turístico viene a generar un 12 % del empleo total.

España tiene la peculiaridad con respecto a otros Estados de la Unión Europea, de su organización territorial en comunidades autónomas que tienen competencia exclusiva en materia de turismo. Efectivamente, el artículo 148.1.18 de la Constitución dispone que las CCAA podrán asumir competencias en materia de: *«promoción y ordenación del turismo dentro de su ámbito territorial»*. No se trata de un mandato imperativo, sino que las brinda esta posibilidad, aunque en los diecisiete Estatutos de Autonomía se contempla -con pequeñas variaciones de redacción- esta competencia exclusiva; y, además, la competencia sobre turismo fue una de las primeras en hacerse efectiva a las CCAA con la transferencia de medios humanos y materiales.

Esta atribución del artículo 148.1.18 significa que las CCAA pueden ser titulares de la totalidad de funciones y potestades públicas en relación a la materia turística, o dicho de manera más contundente, el turismo es una actividad decididamente «autonomizada» en los artículos 148 y 149 de la Constitución.

Por otro lado, el artículo 149 del mismo texto, no reserva al Estado, ninguna atribución directa sobre el turismo. Pero esta situación no debe llevarnos a engaño, puesto que la Administración estatal va intervenir de forma más o menos intensa

sobre el turismo, no infringiendo en las competencias propias de las CCAA, sino como consecuencia inevitable del carácter transversal y multidisciplinar del turismo. En efecto, existen Títulos competenciales estatales que pueden, y de hecho inciden, de manera indirecta, pero trascendente, en el turismo; pensemos en una primera aproximación en las relaciones exteriores, la ordenación general de la economía, extranjería, transportes y comunicaciones, derecho privado, etc. En el ámbito que nos ocupa, el artículo 149.1 CE atribuye al Estado la competencia sobre legislación mercantil (6ª) y civil (8ª).

Al amparo de esas competencias se aprobaron, las leyes 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados, y 42/1998, de 15 de diciembre, sobre derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico y normas tributarias, con el objeto de incorporar al derecho español las directivas comunitarias 90/314/CEE, de 13 de junio y 94/47/CEE, de 26 de octubre.

La primera se derogó por el RDL 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 (TRLUCU), que dedica el Libro IV (artículos 150 a 165) a la regulación de los viajes combinados y es la norma vigente en estos momentos. Es decir, el TRLUCU incorpora a la refundición la regulación de los viajes combinados, que se trata de una norma de transposición de la directiva comunitaria de protección de los consumidores y establece el régimen jurídico específico en la contratación con consumidores no afectado por las normas estatales sectoriales sobre turismo. ¿Por qué no se excluyó, como se hizo con la legislación sobre crédito al consumo?

El TRLUCU ha sido reformado por la Ley 3/2014, de 27 de marzo, que introduce, entre otras cosas, cambios importantes en lo relativo al concepto de consumidor y empresario, y por la Ley 15/2015, de 2 de julio, de la jurisdicción voluntaria; y será modificado por la disposición que incorpore al ordenamiento español 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 vinculados, por la que se modifica el Reglamento (CE) n° 2016/2004 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* (en adelante Directiva-2015) que se ha publicado en el DOUE de 11 de diciembre de 2015.

Por tanto, en este trabajo se partirá del TRLUCU, prestando atención a las novedades de la citada directiva (Directiva 2015) que, según dispone en su artículo 28, *los estados miembros adoptarán y publicarán a más tardar el 1 de enero de 2018, las disposiciones legales reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva; y aplicarán dichas disposiciones a partir del 1 de julio de 2018*. La Directiva de 1990 queda derogada con efectos a partir de la fecha anterior.

3.2. La protección del turista en la Unión Europea.

3.2.1. Protección del turista en la Unión Europea e incidencia del derecho europeo en la legislación turística española

Cuando se redactaron los tratados constitutivos de las Comunidades Europeas (CECA en 1951, CEE y EURATOM en 1957) el turismo no era una actividad

relevante en los países firmantes –salvo en Italia y Francia- y por ello, no se incluyó entre las políticas propias de la Comunidad. Los redactores de los Tratados no fueron capaces de prever el auge que pocos años después, el turismo iba a tener. Con la adhesión de Grecia (1981), España y Portugal (1986), se acrecentó notablemente el interés por este fenómeno, pero sin darle una importancia prioritaria. La única mención se encuentra en el Anexo III del Tratado, referido a la libre circulación de capitales, donde el turismo estaba clasificado entre las «transacciones invisibles» de cuyo pago, el artículo 106.3 del Tratado de Roma preveía su liberalización.

Hubo que esperar a la aprobación del Tratado de Maastricht, el 7 de febrero de 1992, para tener una referencia expresa sobre turismo. En su artículo 3º, letra «b» reconoce que *«para realizar los cometidos que se han asignado en la actuación de la Comunidad Europea deben incluirse, en las condiciones y según el ritmo previsto en el tratado, medidas en el ámbito del turismo»*. Ahora bien, esta inclusión no debe llevarnos a engaño, ya que la introducción del turismo en el Derecho originario comunitario no significó que se hubiera otorgado base jurídica propia; sólo se trataba de una declaración de buena voluntad al reconocer que era una materia importante para conseguir los objetivos enumerados en el artículo 2º del Tratado.

Cuando el Comité Económico y Social aprobó (95/C 301/15) el Libro Verde puso de manifiesto que la falta de fundamento jurídico en el TUE suponía un enorme freno a una política comunitaria en materia de turismo, y proponía añadir un nuevo título al Tratado.

Medio siglo después del Tratado de Roma de 1957, si atendemos a las estadísticas de llegadas internacionales en los 27 estados, la UE aparece regularmente como el primer destino turístico del mundo. En 2007 la UE recibió el 42% del un total de 380 millones de llegadas a nivel mundial con un incremento de unos 55 millones de llegadas respecto al año 2000; el 70% de estas llegadas fue de residentes de la UE.

El sector turístico se ha convertido en un sector estratégico para la economía europea en su conjunto, con tasas de creación de empleo por encima del resto de sectores económicos y con especial calado en el empleo femenino, jóvenes y personas con poca cualificación. El sector quedó identificado y reconocido en la Estrategia de Lisboa como uno de los motores de crecimiento y es de justicia ya que da empleo a cerca de diez millones de personas.

Con la entrada en vigor del Tratado de Lisboa, se ha reconocido la importancia del turismo y expresamente la competencia para apoyar, coordinar y complementar la acción de los Estados miembros. De conformidad con el artículo 195 del TFUE (Título XXII) dispone:

«1. La Unión complementará la acción de los Estados miembros en el sector turístico, en particular promoviendo la competitividad de las empresas de la Unión en este sector.

Con este fin, la Unión tendrá por objetivo:

a) Fomentar la creación de un entorno favorable al desarrollo de las empresas en este sector.

b) Propiciar la cooperación entre Estados miembros, en particular mediante el intercambio de buenas prácticas.

2. El Parlamento Europeo y el Consejo, con arreglo al procedimiento legislativo

ordinario, establecerán las medidas específicas destinadas a complementar las acciones llevadas a cabo en los Estados miembros para conseguir los objetivos mencionados en el presente artículo, con exclusión de toda armonización de las disposiciones legales y reglamentarias de los Estados miembros».

Sin embargo, el no haber existido hasta ahora una competencia expresa en materia turística no significa que la Unión Europea no haya incidido en la actividad turística. Todo lo contrario, la influencia ha sido muy notable desde otras políticas como las de protección de consumidores o la de desarrollo regional. Como nos apuntó RAMÓN ARCARÓNS (2004, p. 54), *«la inexistencia de base jurídica específica sobre el turismo en el Tratado no ha representado ningún obstáculo para que la UE haya emprendido una amplia y diversa gama de medidas indirectas y también directas relacionadas con el turismo, a partir de disposiciones generales del Tratado (art. 308 y 94) y/o disposiciones que tienen su base en políticas o iniciativas de ámbito sectorial»*. También hay que tener en cuenta el carácter multidisciplinar del turismo y que, por ello, ha sido abordado desde otras políticas comunitarias (consumidores y usuarios, la protección del medio ambiente, la política cultural,... etc.).

La política de protección de los consumidores se recoge en el artículo 169 del TFUE (antiguo artículo 153 TCE), aunque la concepción de esta política data de los años setenta. La noción de consumidor fue recogida por primera vez en el Acta Única y en el Tratado de Maastricht se elevó la protección de los consumidores al rango de política comunitaria. Con el Tratado de Ámsterdam se da un nuevo impulso al disponer que los objetivos principales son la protección de la salud, de la seguridad y de los intereses económicos de los consumidores, así como la promoción de su derecho a la información, a la educación y a organizarse para salvaguardar sus intereses. Además, se establecía en ese artículo (129 A) la necesidad de que las demás políticas tengan en cuenta en su definición y ejecución la protección de los consumidores.

La protección del consumidor como turista tiene su máximo exponente 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 (DOUE 23-06-1990), pero no nos podemos olvidar de otras disposiciones aplicables a distintas situaciones generadas en el contexto amplio del turismo y de los viajes:

- Reglamento (CE) núm. 261/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de vuelos (deroga el Reglamento CEE núm. 295/91).
- Directiva 2008/122/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de enero de 2009, relativa a la protección de los consumidores con respecto a determinados aspectos de los contratos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio (Deroga la Directiva 94/47/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 1994, relativa a la protección de los adquirentes en lo relativo a determinados aspectos de los contratos de adquisición de un derecho de utilización de inmuebles en régimen de tiempo compartido).

- Reglamento (UE) núm. 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables.
- Reglamento (UE) núm. 181/2011, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar.

También hay que tener en cuenta las disposiciones del acervo Schengen, como el Reglamento (CE) núm. 562/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2006, por el que se establece un Código comunitario de normas para el cruce personas por las fronteras (Código de Fronteras Schengen) y el Reglamento (CE) núm. 810/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de julio de 2009, por el que se establece un Código comunitario sobre visados (Código de visados).

Tampoco nos podemos olvidar del impacto de la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios del mercado interior en la normativa turística española. El fin perseguido por la Directiva es eliminar los obstáculos que se oponen a la libertad de establecimiento de quienes presten servicios en los Estados miembros y a la libre circulación de servicios entre los Estados miembros y garantizar, tanto a las personas destinatarias como a las prestadoras de los servicios, la seguridad jurídica necesaria para el ejercicio efectivo de estas dos libertades fundamentales del Tratado. En relación con la libertad de establecimiento de los prestadores de servicios, la Directiva establece la eliminación de todo procedimiento de autorización que afecte al acceso o ejercicio de una actividad de servicios, si dicho procedimiento no cumple con los requisitos de necesidad, proporcionalidad y carácter no discriminatorio.

La incorporación de la directiva al derecho español se llevó a cabo a través de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, y por Ley 25/2009, de 22 de diciembre (conocida como Ley «ómnibus»), se modificaron diversas leyes para su adaptación a la ley la DSMI. Las CCAA hicieron lo mismo en las normas que afectan a sus competencias (comercio, agricultura, transporte, turismo, medio ambiente, etc.), y ahora están inmersas en la modificación de los reglamentos de desarrollo. No hay ninguna duda de los distintos servicios que se prestan en el ámbito del turismo (alojamiento, restauración, guía, comercialización, etc.) entran dentro del concepto de «servicio» al que se refiere el Tratado CE, según se recoge expresamente en el «Manual sobre la transposición de la Directiva de Servicios» (MELGOSA, 2011).

La DSMI ha afectado a todas las Leyes de turismo y a la mayor parte de las normas reglamentarias. Sin ninguna duda, estamos ante el cambio normativo más profundo desde que las CCAA asumieron las competencias en materia de turismo. La *DSMI* supone, entre otras cosas, la eliminación del sistema de autorizaciones administrativas previas para las empresas y actividades turísticas por constituir un obstáculo a la libertad de establecimiento y de prestación de servicios, y esto se sustituye por un régimen de declaraciones responsables o comunicaciones previas, que habilitan a la realización de las referidas actividades desde el momento de su presentación. De conformidad con el artículo 9.1 de la *DSMI* y la Jurisprudencia de del TJCE (S. 20 febrero 2001 -Asociación Profesional de Empresas Navieras de Líneas Regulares *VS. ANALIR*- C-205/99), únicamente podrán mantenerse regímenes de autorización que no sean discriminatorios, estén justificados por una razón imperiosa de interés general y sean proporcionados. Es decir, por cada régimen de autorización identificado en cada Comunidad Autónoma, se tendrá que

comprobar, en primer lugar, si no es discriminatorio con los prestadores de otros Estados miembros; en segundo lugar, habrá que evaluar si el régimen de autorización persigue un objetivo de interés general y si es idóneo para garantizar la consecución del objetivo; y en tercer lugar, se valorará si el objetivo perseguido no puede alcanzarse por medios menos restrictivos.

Especialmente afectados por la DSMI han sido los servicios de intermediación turística. Se simplifican los procedimientos para establecer una agencia de viajes, se eliminan algunos requisitos (exclusividad del objeto social, obligación de una determinada forma jurídica y el desembolso de un capital social mínimo, se eliminan las referencias a perfiles de personas y número mínimo de empleados, etc.) y se facilita el establecimiento de las agencias de viajes de otras CCAA y de otros Estados miembros.

Una vez consolidadas las bases jurídicas en el Tratado de Lisboa, la Comisión Europea ha iniciado una nueva etapa tratando de coordinar políticas conducentes a fomentar la competitividad y el crecimiento sostenible del turismo europeo. El 30 de junio de 2010 la Comisión Europea adoptó la Comunicación al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones *«Europa, primer destino turístico del mundo: un nuevo marco político para el turismo europeo»* [COM(2010) 352 final]. Con la presente Comunicación, la Comisión Europea pretende favorecer un enfoque coordinado de las iniciativas relacionadas con el turismo y definir un nuevo marco de acción a fin de reforzar su competitividad y su capacidad para crecer de manera sostenible. A tal efecto, propone una serie de iniciativas de dimensión europea o plurinacional destinadas a hacer realidad estos objetivos, aprovechando al máximo las competencias que el Tratado de Lisboa otorga a la Unión en el ámbito del turismo.

En el marco de la Presidencia Española de la Unión Europea (Primer semestre de 2010) se celebró en Madrid una Reunión informal de Ministros (14 de abril de 2010) bajo el lema *«Hacia un modelo turístico socialmente responsable»*, se presentó el documento conocido como «Declaración de Madrid», con el objetivo de lograr un nuevo ámbito de actuación entre los distintos países de la Unión, profundizando en temas como la protección efectiva del consumidor de productos turísticos, mediante la armonización de las normas de protección, ante la multiplicidad de lenguas, normas y sistemas jurídicos existentes hoy.

Esta Comunicación –que incorporó la Declaración de Madrid– nos permite visualizar las estrategias que la Unión Europea debe seguir para desarrollar su política turística. La Comisión presenta 21 acciones que se agrupan en cuatro ejes: 1) Estimular la competitividad del sector turístico en Europa, 2) promover el desarrollo de un turismo sostenible, responsable y de calidad, 3) consolidar la imagen y visibilidad de Europa como conjunto de destinos sostenibles y de calidad, y 4) maximizar el potencial de las políticas e instrumentos financieros de la Unión Europea para el desarrollo del turismo.

3.2.2. La Directiva (UE) 2015/2302, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y los servicios asistidos de viaje

La Directiva 90/314/CEE del Consejo estableció una serie de importantes derechos de los consumidores en relación con los viajes combinados, en particular por lo que se refiere a los requisitos de información, la responsabilidad de los

empresarios en relación con la ejecución del viaje combinado y la protección frente a la insolvencia del organizador o minorista. Sin embargo, era necesario adaptar el marco legislativo a la evolución del mercado para adecuarlo mejor al mercado interior, eliminar ambigüedades y colmar las lagunas legislativas

Con este espíritu de adaptación a los nuevos tiempos, el 9 de julio de 2013, se aprobó la Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo relativa a los viajes combinados y los servicios asistidos de viaje, por la que se modifican el Reglamento (CE) núm. 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE [COM (2013) 512 Final, 2013/0246-COD].

La reforma planteada es el resultado de diversas consultas. En 2008, en una consulta pública sobre su documento de trabajo de 2007, la Comisión recibió más de 80 contribuciones de empresas, organizaciones de consumidores, abogados, académicos y 14 Estados miembros. En octubre de 2009 puso en marcha una segunda consulta pública sobre la revisión de la Directiva de viajes combinados (IP/09/1824). El 22 de abril de 2010 la Comisión organizó un seminario destinado a las partes interesadas y el 5 de junio de 2012, una conferencia con las partes y los Estados miembros sobre la revisión de la Directiva viajes combinados. En enero de 2013, la Comisión se reunió con agrupaciones de consumidores y de jefes de empresa del sector para debatir la revisión de la legislación de la UE vigente en materia de viajes organizados (MEMO/13/42).

Según la Comisión Europea, la reforma responde a una transformación fundamental del mercado de los viajes: los ciudadanos asumen cada vez más un papel más activo al adaptar las vacaciones a sus requisitos específicos, sobre todo mediante el uso de Internet para organizar su viaje en lugar de elegir viajes combinados ya listos en un folleto. Las normas actuales son difíciles de aplicar en la era de internet, cuando los consumidores reservan cada vez más sus viajes combinados individualizados en línea (sea de un solo operador, sea de varios comercialmente relacionados), de manera que los consumidores no están seguros de sus derechos y los operadores tienen poco claras sus obligaciones. Por lo tanto, esta actualización de las normas de 1990 consiste esencialmente en adaptar la Directiva sobre viajes combinados a la era digital.

La reforma quiere reforzar aún más la protección de los consumidores mediante una mayor transparencia y protección si algo sale mal. Las empresas también se beneficiarán de la misma, ya que la Comisión va a eliminar requisitos de información obsoletos, tales como, por ejemplo, la necesidad de reimprimir los folletos, y va a velar por que los regímenes de protección contra la insolvencia se reconozcan internacionalmente.

«El turismo es una fuente importante de crecimiento de nuestra economía y representa actualmente unos 1,8 millones de empresas y unos 9,7 millones de puestos de trabajo, además de dar empleo a un porcentaje considerable de nuestros jóvenes. Si los turistas se sienten seguros al comprar y utilizar servicios de viajes combinados, por ejemplo al confiar en el mismo proveedor para adquirir un vuelo y contratar el alquiler de un vehículo o su alojamiento, el sector crecerá aún más y más rápido. Este es el principal objetivo de la propuesta de hoy: apoyar todos los viajes combinados, adquiridos en línea o no, garantizando al mismo tiempo un conjunto equilibrado de derechos para los viajeros» (ANTONIO TAJANI, Vicepresidente y Comisario de Empresa e Industria).

El objetivo general de la Directiva es mejorar el funcionamiento del mercado interior y alcanzar un elevado nivel de protección de los consumidores mediante la aproximación de las normas en materia de viajes combinados y otras combinaciones de servicios. Se trata de establecer la igualdad de condiciones entre los operadores, eliminar los obstáculos al comercio transfronterizo y reducir los costes de cumplimiento para las empresas.

3.2.2.a) Justificación de la propuesta

En la Comunicación se justificaba la propuesta en base a los siguientes argumentos:

a) Desarrollo de la distribución por Internet y liberalización del sector del transporte aéreo. El 73% de los hogares de la UE tenían acceso a Internet en 2011 y el desarrollo de las ventas en línea y la liberalización del transporte aéreo han cambiado la manera en que los consumidores organizan sus vacaciones, originando diferentes maneras en que los operadores ayudan a los consumidores a personalizar las combinaciones de servicios de viajes, en particular en línea.

Todo ello ha generado dudas en muchos Estados miembros e incertidumbre en los operadores y consumidores sobre si esas combinaciones son responsables de la ejecución de los servicios correspondientes, sobre todo, en el entorno de la línea. También supone que los agentes que hoy en día están explícitamente cubiertos por la Directiva están sujetos a normas y costes diferentes en comparación con las empresas no cubiertas o que no se consideran cubiertas por la Directiva, aunque compitan por los mismos clientes.

b) Costes de cumplimiento innecesarios y obstáculos al comercio transfronterizo. Algunas disposiciones de la Directiva han quedado obsoletas o crean cargas innecesarias para las empresas, tales como los requisitos de información aplicables a los folletos y a la inclusión de los viajes de negocios. En definitiva, la fragmentación jurídica causada por las numerosas discrepancias entre las legislaciones de los Estados miembros genera costes adicionales a las empresas que pretendan realizar transacciones transfronterizas.

c) Perjuicios para los consumidores. El estudio titulado «Consumer Detriment Study in the área of Dynamic Packajes» puso de manifiesto que los problemas con estos servicios de viajes son cada vez más frecuentes y más perjudiciales para los consumidores que los relacionados con los viajes combinados tradicionales. También sufren perjuicios en estos últimos, ya que algunas disposiciones han quedado obsoletas, como por ejemplo, la inexistencia del derecho de los consumidores a cancelar el viaje combinado antes de la salida.

En definitiva, coincidimos con MARTÍNEZ ESPÍN (2014) en que los distintos argumentos se pueden sintetizar en dos: la Directiva ha quedado desfasada y el mercado de viajes está en permanente mutación.

3.2.2.b) Resultados de las consultas a las partes y de las evaluaciones del impacto

La evaluación de impacto analizó ocho opciones políticas y algunas «subopciones».

1ª opción: Mantenimiento del statu quo, escenario de base. Es decir, mantener la Directiva en su forma actual

Se descarta pues se mantendrían los problemas y costes referidos.

2ª opción: Directrices. Supone el mantenimiento de la Directiva sobre viajes combinados en su forma actual y la elaboración de directrices, incluyendo las sentencias del TJUE y aclaraciones sobre el ámbito de aplicación y la responsabilidad.

3ª opción: Etiqueta de viaje combinado o imposición a los operadores que comercializan servicios asistidos de viaje de la obligación de declarar que los servicios en cuestión no constituyen un viaje combinado:

-Subopción A: Introducción de la etiqueta «viaje combinado» (logo que debe presentarse obligatoriamente a los consumidores cuando adquieran un viaje combinado).

-Subopción B: Introducción de la obligación de que los operadores que comercializan servicios asistidos de viaje que no son viajes combinados aclaren que no están vendiendo un viaje combinado.

4ª opción: Derogación de la Directiva y autorregulación del sector. Esta opción podría agravar la fragmentación del mercado interior.

5ª opción: Modernización de la Directiva y cobertura de los viajes combinados comercializados por un único operador.

Supone la revisión de la actual Directiva sobre viajes combinados para aclarar su ámbito de aplicación, incluyendo explícitamente los viajes combinados comercializados por un único operador y actualizando y mejorando varias de sus disposiciones. Esta opción contribuiría a mejorar el funcionamiento del mercado interior en el sector de los viajes combinados, eliminando la fragmentación jurídica e implantando condiciones más equitativas para los operadores. Se suprimirían algunos costes de conformidad injustificados, por ejemplo, los que derivan de las normas relativas a los folletos.

6ª opción: Enfoque gradual, modernizando la Directiva y cobertura de los viajes combinados comercializados por un único operador y por varios operadores, al mismo tiempo que se aplicaría un régimen menos estricto a los servicios asistidos de viaje prestados por varios operadores.

Esta opción comprende la 5ª opción, complementada con una ampliación gradual del ámbito de la Directiva a fin de cubrir:

-los viajes combinados comercializados por varios operadores, es decir, todos los «nuevos paquetes» estarían sujetos al mismo régimen que los viajes combinados preestablecidos (incluida la plena responsabilidad por la adecuada ejecución del viaje y la obligación de prestar protección contra la insolvencia),

-los servicios asistidos de viaje prestados por varios operadores estarían sujetos a un régimen menos estricto, limitado a la protección contra la insolvencia y la obligación de indicar de forma clara y visible que cada proveedor de servicios será el único responsable contractual de su correcta prestación.

7ª opción: Modernización de la Directiva para cubrir los viajes combinados comercializados por un único operador y todos los servicios de viaje comercializados

por varios operadores. Esta opción incluye las opciones 5ª y 6ª al tiempo que somete a todos los servicios asistidos de viaje prestados por varios operadores a todos los requisitos de la Directiva sobre viajes combinados. Esto significa que todas las obligaciones y responsabilidades se aplicarían también a este tipo de servicios.

8ª opción: Directiva sobre viajes: Esta opción incluye la opción 7ª y se completa con la ampliación del ámbito de aplicación a todos los servicios de viaje autónomos, como por ejemplo, alquiler de coches, alojamiento o vuelos. Se aplicarían, en principio, las mismas normas a todos los servicios de viaje, independientemente de que formen o no parte de un viaje combinado.

La evaluación de impacto llega a la conclusión de que los problemas detectados se resolverán más adecuadamente con la 6ª opción (enfoque gradual). Esta opción se ajusta a los objetivos estratégicos establecidos, ya que garantizaría condiciones equitativas, al tiempo que aseguraría que los costes de conformidad se mantuvieran a un nivel razonable para los nuevos agentes que entren dentro de su ámbito de aplicación revisado. Esta opción prevé asimismo un régimen menos estricto que redundaría particularmente en beneficio de las PYME y las microempresas, que pueden tener dificultades para asumir la responsabilidad de la ejecución de los diferentes servicios incluidos en la combinación de servicios de viaje. En lo que respecta a los consumidores, la llevaría aparejada una notable reducción de los perjuicios que sufren, gracias a la ampliación del ámbito de aplicación, garantizando al mismo tiempo una protección contra la insolvencia para todos los tipos de servicios combinados de viaje, la aclaración de ciertas normas desfasadas y poco claras de la Directiva actual y una mayor transparencia de la información facilitada a los consumidores. Esta opción permitiría alcanzar un justo equilibrio entre los intereses de las empresas y los de los consumidores, reaccionando solo en aquellos casos en que elementos concretos indican al consumidor que está adquiriendo un viaje combinado, aplicando al mismo tiempo un régimen menos estricto que solo impone algunos de los requisitos previstos en la Directiva sobre viajes combinados (protección contra la insolvencia y obligaciones informativas) en los casos en los que el vínculo entre los servicios ofrecidos es menos evidente (MARTÍNEZ ESPÍN, 2014).

El 11 de diciembre de 2013 el Comité Económico y Social (CESE) nombró ponente a la Sra. Darmanin y se aprobó el dictamen por 96 votos a favor, 1 en contra y 3 abstenciones. El CESE acoge favorablemente la propuesta de Directiva y reconoce que el ámbito de aplicación y las definiciones que se establecen constituyen un componente básico de la propuesta, pero hace algunas observaciones.

También se muestra a favor de facilitar más información clara a los consumidores sobre lo que se acuerda, pero advierte que llevar la transparencia a la práctica puede no ser tan fácil como parece, ya que los métodos de aplicación quedan a discreción del minorista. Igualmente, apoya la ampliación del derecho del consumidor a la anulación previa a la salida, pero se plantea cuál es el valor real de un recargo «razonable» en caso de rescisión por parte del consumidor. El CESE entiende que la Directiva debe establecer unos principios o normas generales sobre la manera de calcular la compensación imputable al consumidor. Estos recargos no deben ser ni desproporcionados ni excesivos.

3.2.2.c) Síntesis de la Directiva.

La Directiva está compuesta por 31 artículos y tres anexos (el I y II con distintos formularios de información normalizada y el III con un cuadro de correspondencias con la Directiva 90/314/CEE) servirá para aclarar y modernizar el ámbito de protección de los viajeros que adquieren combinaciones de servicios de viajes, integrando diferentes formas de viajes combinados y servicios asistidos de viajes adquiridos en línea.

También garantiza que los viajeros estén mejor informados sobre los servicios que adquieren y que las soluciones en caso de incumplimiento sean más claras. Se aplican a todas las combinaciones de viaje.

Las combinaciones en las que los minoristas, a través de procesos de reserva conexos, facilitan la adquisición de servicios de viaje adicionales de manera específica o en las que el viajero celebra contratos con cada uno de los proveedores de servicios y no están presentes las características definitorias del viaje combinado, por ejemplo, un precio a tanto alzado o global, se definen como «servicios de viaje vinculados». Los minoristas cuyo negocio consiste en facilitar la adquisición de servicios vinculados de viaje están obligados a explicar claramente a los viajeros que solo los proveedores de cada servicio son responsables de su prestación. Además, a fin de garantizar un nivel de protección adicional a escala de la Unión, en comparación con la derivada de las normas sobre los derechos de los pasajeros o del acervo en materia de defensa de los consumidores, a los viajeros que adquieran más de un servicio de viaje a través de minoristas, conviene disponer que estos últimos deberán garantizar, en caso de insolvencia propia o de cualquiera de los proveedores de servicios, el reembolso a los viajeros de sus pagos anticipados y, si es necesario, su repatriación.

Se define el «viaje combinado» (art. 3.2.), como la combinación de al menos dos tipos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación, si esos servicios:

- a) son organizados por un operador, incluso a petición o según la selección del viajero, antes de que se celebre un contrato por la totalidad de los servicios, o
- b) con independencia de la celebración de contratos separados con cada uno de los proveedores de servicios de viaje, esos servicios:
 - son adquiridos en un único punto de venta en el mismo proceso de reserva;
 - son ofrecidos o facturados a un precio a tanto alzado o global,
 - son anunciados o vendidos como «viaje combinado» o bajo una denominación similar;
 - son combinados después de la celebración de un contrato en virtud del cual el operador permite al viajero elegir entre una selección de distintos tipos de servicios de viaje, o
 - son contratados con distintos empresarios a través de procesos de reserva en línea conectados en los que el nombre del viajero, sus datos de pago y su dirección de correo electrónico son transmitidos por el empresario con el que se celebra el primer contrato a otro u otros empresarios, con el o los que se celebra un contrato a más tardar 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

Mientras que, el «servicios de viaje vinculados» (art. 3.5.) supone la combinación de al menos dos tipos diferentes de servicios de viaje para el mismo viaje o vacación que no constituya un viaje combinado y que dé lugar a la celebración de contratos separados con cada uno de los proveedores de servicios de viaje, si un empresario

facilita la combinación:

- 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.

El capítulo II contiene las obligaciones de información y contenido del contrato de viaje combinado (el artículo 5, la información precontractual, el artículo 6, el carácter vinculante de la información precontractual y la celebración del contrato, el artículo 7, el contenido y documentos que se han de entregar antes del inicio del viaje, y el artículo 8, la carga de la prueba).

El capítulo III, también con cuatro artículos, se refiere a las modificaciones del contrato del viaje combinado antes del inicio del viaje (artículo 9, cesión del contrato a otro viajero, artículo 10, modificación del contrato, artículo 11, alteración de otras cláusulas del contrato de viaje combinado, y artículo 12, sobre la terminación del contrato y derecho de desistimiento antes del inicio del viaje).

El capítulo IV (Ejecución del viaje combinado) contiene las normas relativas a la responsabilidad por la ejecución del viaje combinado (art. 13), a la reducción del precio e indemnización por daños y perjuicios (art. 14), a la posibilidad de ponerse en contacto con el organizador a través del minorista (art. 15), y a la obligación de prestar asistencia (art. 16).

El capítulo V se dedica a la protección frente a la insolvencia y contiene dos artículos; el 17 sobre la efectividad y alcance de la protección frente a la insolvencia, y el 18, sobre reconocimiento mutuo de la protección frente a la insolvencia y cooperación administrativa «transfronteriza». La Directiva 90/314/CEE creó la obligación general del «organizador o minorista» de proporcionar protección contra la insolvencia para garantizar la repatriación de los viajeros y el reembolso de los pagos anticipados en caso de insolvencia. Debido a las diferentes soluciones jurídicas elegidas por los Estados miembros, a menudo ello dio lugar a una duplicación de costes para organizadores y minoristas. Para facilitar las operaciones transfronterizas, se establece explícitamente el reconocimiento mutuo de la protección contra la insolvencia recibida en virtud de la legislación del Estado miembro de establecimiento del organizador o minorista. Para garantizar la cooperación administrativa, se obliga a los Estados miembros a designar puntos de contacto centrales.

El capítulo VI, con un único artículo, regula los «servicios de viaje vinculados». La definición del artículo 1.5 dice textualmente: *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.

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.

En el artículo 19, titulado «requisitos de protección frente a la insolvencia de información para servicios de viaje vinculados», establece que los Estados miembros velarán por que los empresarios que faciliten servicios de este tipo constituyan 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. Si dichos empresarios son la parte responsable del transporte de pasajeros, la garantía cubrirá también la repatriación de los viajeros.

Antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato que dé lugar a la elaboración de unos servicios de viaje vinculados, o por cualquier oferta correspondiente, el empresario que facilita servicios de viaje vinculados, incluso si no está establecido en un Estado miembro pero destina, por cualquier medio, tales actividades a un Estado miembro, indicará de forma clara, comprensible y destacada: 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, y b) que el viajero gozará de la protección frente a la insolvencia comentada en el párrafo anterior.

A fin de cumplir con lo dispuesto en el presente apartado el empresario que facilita unos servicios de viaje vinculados proporcionará al viajero dicha información mediante el formulario normalizado correspondiente que figura en el anexo II de la Directiva-2015, o, cuando el carácter especial de los servicios de viaje vinculados no esté contemplado por ninguno de los formularios que figuran en dicho anexo, proporcionará la información contenida en el mismo.

Cuando unos servicios de viaje vinculados sean el resultado de la celebración de un contrato entre un viajero y un empresario que no facilita dichos servicios, este último informará al empresario que los facilita de la celebración del correspondiente contrato.

El capítulo VII contiene las disposiciones generales (artículos 20 a 27). El artículo 20 contiene normas específicas para los viajes combinados en caso de que el organizador esté establecido fuera del Espacio Económico Europeo. En virtud del artículo 21, los empresarios que intervienen en la reserva de viajes combinados y servicios asistidos de viaje son responsables de los errores en la reserva.

El artículo 22 aclara que esta Directiva no perjudica el derecho del organizador de reclamar indemnización a terceros; el artículo 23 confirma el carácter imperativo de la Directiva; el artículo 25 establece la obligación de los Estados miembros de establecer normas relativas a sanciones aplicables a las infracciones de las disposiciones nacionales adoptadas con arreglo a esta Directiva y adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar su aplicación.

El artículo 26 obliga a la Comisión a presentar un informe sobre la aplicación de la presente Directiva al Parlamento Europeo y al Consejo: «A más tardar el 1 de enero de 2019, la Comisión presentará un informe al Parlamento Europeo y al Consejo sobre las disposiciones de la presente Directiva que se aplican a las reservas en línea realizadas en distintos puntos de venta y la calificación de dichas reservas como viajes combinados, servicios de viaje vinculados o servicios de viaje autónomos, en particular sobre la definición de viaje combinado establecida en el artículo 3, punto 2, letra b), inciso v), y sobre si procede un ajuste o ampliación de esta definición.

A más tardar el 1 de enero de 2021, la Comisión remitirá un informe general sobre la aplicación de la presente Directiva al Parlamento Europeo y al Consejo.

Los informes a que se refieren los párrafos primero y segundo irán acompañados, en caso necesario, de propuestas legislativas».

Por último, el artículo 27, apartado 2, modifica el Reglamento (CE) 2006/2004 y la Directiva 2011/83 sobre los derechos de los consumidores para garantizar que esta última se aplica plenamente a los servicios asistidos de viaje y que determinados derechos generales de los consumidores se aplican también a los viajes combinados

3.3. El contrato de viaje combinado

El viaje combinado es el contrato turístico por excelencia y, probablemente, el más significativo, tanto por su difusión en el tráfico, como por la problemática jurídica que encierra (PÉREZ DE LA CRUZ, 2007). A pesar de la importancia para comercialización turística, no se reguló en España hasta la aprobación de la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados (LVC).

Partiendo de las definiciones del artículo 151 TRLCU, podemos decir que se entiende por contrato de viaje combinado aquel en que una parte se compromete frente a la otra, mediante precio global, a proporcionarle una serie de prestaciones que combinan desplazamiento, alojamiento y manutención en diferentes lugares y por un tiempo determinado. Por tanto, se trata de un contrato bilateral en el que uno de los contratantes será «organizador» o «detallista» y otro que adquiere el derecho a realizar, para sí o para otro, el viaje concertado y que recibe las denominaciones de «contratante principal», «beneficiario», «cesionario» o «consumidor o usuario». En la Directiva se introducen las figuras de «empresario», «viajero», «minorista», «establecimiento» y «punto de venta»; el primero comprende a todos los profesionales de la intermediación, el segundo sustituye al consumidor/usuario y el tercero, al detallista. El elemento esencial del contrato es la *unidad o globalidad* del precio que ha de abonarse.

3.3.1. Antecedentes. La legislación sobre agencias de viajes.

La primera reglamentación sobre agencias de viajes en España se produjo con el Decreto de 19 febrero de 1942, reflejo del intervencionismo público en todos los sectores económicos y que fue modificado posteriormente por Decreto de 29 marzo de 1962, y la Orden de 26 febrero de 1963 sobre regulación del ejercicio de las actividades propias de las agencias de viajes. Posteriormente, fue sustituida a su vez por Decreto 1524/1973 de 7 de junio y el Reglamento aprobado por Orden de 9 de agosto de 1974, Tras un proceso largo y complicado de gran tensión política, se llegó a un nuevo reglamento que aprobado por Real Decreto 271/1988, de 25 de marzo, desa-

rollado por la Orden de 14 de abril de 1988, estuvo vigente hasta el año 2010, en que fue derogado por Real Decreto 39/2010, de 15 enero, que en su Exposición de Motivos se concluye que *«resulta precisa su derogación, para que, en el ejercicio de sus competencias, sean las propias CCAA las que adapten las correspondientes normas de ordenación conformes con la citada Directiva 2006/123/CE»* (esta norma derogó diversos reglamentos –en su mayoría, preconstitucionales- que se aplicaban de forma supletoria en algunas CCAA; sirvan de ejemplo, las normas sobre restaurantes, cafeterías, apartamentos turísticos, etc.).

Las normas de 1988 surgieron fruto de un consenso entre todas las CCAA que se plasmó en una Conferencia Sectorial de Turismo el 7 de octubre de 1987. A partir de ese momento, casi todas las CCAA publicaron sus propios reglamentos pero con un texto, prácticamente idéntico. Años más tarde, al traspasarse a los diferentes boletines oficiales autonómicos las directrices de los viajes combinados de la Directiva 90/314 y el texto estatal que la traspone, se rompe en parte ese modelo de texto único y surgen las primeras diferencias que inciden sobre el régimen de las agencias de viaje en el ámbito de su competencia, es decir siempre que no afecten a la legislación civil y mercantil o a las bases de las obligaciones contractuales que son competencia exclusiva del Estado; aunque, en líneas generales, se mantuvo la homogeneidad en los distintos territorios autonómicos.

La última reforma vino motivada por la aplicación de la DSMI y la necesaria adaptación a sus contenidos. Sirvan de ejemplo los siguientes reglamentos: Decreto 49/2011, de 19 de mayo, por el que se regula la actividad de mediación turística desarrollada por agencias de viajes, centrales de reservas y organizadores profesionales de congresos en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria; Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes en el País Vasco; Decreto 56/2007, de 8 de mayo, de ordenación de las agencias de viajes y centrales de reservas de Castilla-La Mancha; Decreto 100/2007, de 25 de mayo, por el que se regulan las agencias de viajes y centrales de reservas de la Región de Murcia, etc.

3.3.2. Ámbito de aplicación y definiciones.

El artículo 150 TRLCU establece el ámbito de aplicación *«1. Este libro será de aplicación a la oferta, contratación y ejecución de las vacaciones, los circuitos y los viajes combinados definidos en el artículo siguiente. 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 establecidas por este Libro»*.

En relación al concepto de viaje combinado (art. 151.1.a) se mantienen las imprecisiones de la Directiva 90/314/CEE, como por ejemplo, ¿qué debemos entender por combinación previa?, no parece razonable excluir unas combinaciones a medida de un viajero. Por otro lado, a veces puede resultar difícil determinar los *«otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa de del viaje combinado»*; un billete de avión de ida y vuelta el mismo día para ver un concierto de un músico de prestigio mundial o una final de la Copa de Europa de fútbol puede ser más caro que unas vacaciones de una semana y el consumidor debe estar protegido. La jurisprudencia del TJUE entiende que no debe haber diferencia entre la combinación de los servicios de viaje antes de cualquier contacto con el viajero –un viaje tipo- o a petición del viajero que selecciona unos servicios a su medida; y deben gozar de la misma protección con independencia de que la reserva se efectúe a través de una agencia de viajes o en línea.

La Directiva 2015 establece en su artículo primero el objeto: *«contribuir al buen funcionamiento del mercado interior y establecer un alto nivel de protección de los consumidores elevado y lo más uniformemente posible mediante la aproximación de determinados aspectos de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en relación con los contratos entre viajeros y empresarios relativos a los viajes combinados y a servicios de viaje vinculados»*; y en el artículo 2.1, el ámbito de aplicación: *«La presente Directiva se aplicará a los viajes combinados ofrecidos para la venta o vendidos por empresarios a viajeros y a los servicios de viaje vinculados facilitados por las empresas a los usuarios»*.

En el apartado segundo, se excluye de la aplicación, a:

- a) *los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados de duración inferior a 24 horas, a menos que se incluya la pernoctación;*
- b) *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;*
- c) *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.*

La Directiva no afecta a las disposiciones generales del Derecho contractual nacional, por ejemplo a las normas sobre validez, formalización o efectos de los contratos, en la medida en que esos aspectos generales del Derecho contractual no estén regulados en la presente Directiva.

El artículo 151 TRLCU establece las definiciones:

a) *«Viaje combinado»: la combinación previa de, por lo menos, dos de los elementos señalados en el párrafo siguiente, vendida u ofrecida en venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia.*

Los elementos a que se refiere el párrafo anterior son los siguientes:

- i) *Transporte,*
- ii) *alojamiento,*
- iii) *otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado.*

b) *«Organizador»:* *la persona física o jurídica que organice de forma no ocasional viajes combinados y los venda u ofrezca en venta, directamente o por medio de un detallista.*

c) *«Detallista»:* *la persona física o jurídica que venda u ofrezca en venta el viaje combinado propuesto por un organizador.*

d) *«Contratante principal»:* *la persona física o jurídica que compre o se comprometa a comprar el viaje combinado.*

e) *«Beneficiario»:* *la persona física en nombre de la cual el contratante principal se comprometa a comprar el viaje combinado.*

f) *«Cesionario»:* *la persona física a la cual el contratante principal u otro beneficiario ceda el viaje combinado.*

g) *«Consumidor o usuario»:* *cualquier persona en la que concurra la condición de contratante principal, beneficiario o cesionario.*

h) *«Contrato»:* *el acuerdo que vincula al consumidor con el organizador o el*

detallista.

Y concluye estableciendo que *«el organizador y el detallista deberán tener la consideración de agencia de viajes de acuerdo con la normativa administrativa».*

La Directiva (art. 3) establece un listado de definiciones mucho más clara, precisando mejor la definición de viaje combinado, en la que incluye y recogiendo otras nuevas como la de «servicio de viaje», que comprende el transporte, el alojamiento y, como novedad, el alquiler de coches, aparte de otros servicios turísticos no accesorios de los anteriores. También se define la figura del «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»*, y la del «empresario», como *toda persona física o toda persona 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.*

Se mantiene con matices la definición de «organizador» que es *un 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 los datos del viajero a otro empresario a efectos de lo indicado en el punto 2, letra b), inciso v)* de la definición de viaje combinado; y aparecen las definiciones de «minorista», como empresario distinto del organizador que vende u ofrece viajes combinados compuestos por un organizador, en sustitución del «detallista», «establecimiento», según la definición de el artículo 4 de la DSMI, *«soporte duradero» (todo instrumento que permita al viajero o al empresario almacenar la información que se le haya dirigido personalmente, de forma que pueda consultarla en el futuro durante un período acorde con los fines de esa información, y que permita reproducir sin alteraciones la información almacenada), «punto de venta» (todo local de venta al por menor, tanto mueble como inmueble, o un sitio web de venta minorista o un dispositivo de venta minorista en línea similar, incluso cuanto los sitios web de venta minorista o dispositivos de venta minorista en línea se presenten a los viajeros como un dispositivo único, incluido un servicio telefónico).* Desaparecen por tanto las definiciones de «contratante principal», «beneficiario», «cesionario», «consumidor o usuario» y «detallista».

El «contrato de viajes combinado» se define como *el contrato por el conjunto del viaje combinado o, si dicho viaje se realiza con arreglo a contratos distintos, todos los contratos que regulen los servicios de viaje incluidos en el viaje combinado* (esta definición sustituiría a la de «contrato» del TRLCU).

Dado que los servicios de viaje pueden combinarse de muy distintas maneras, conviene considerar como viajes combinados todas las combinaciones de servicios de viaje que presenten las características que los viajeros asocian normalmente a tales viajes, en particular cuando distintos servicios de viaje se combinan en un único producto de viaje de cuya correcta ejecución asume la responsabilidad el organizador. De conformidad con la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, no debe haber diferencia entre la combinación de los servicios de viaje previa a cualquier contacto con el viajero, o a petición del viajero o según la selección realizada por este. Deben aplicarse los mismos principios con

independencia de que la reserva se efectúe a través de un empresario que atiende a sus clientes de manera presencial o en línea (Considerando 8º de la Directiva 2015).

Encontramos pronunciamientos sobre el concepto de viaje combinado en la jurisprudencia comunitaria a través de peticiones de decisiones prejudiciales. Así, STJCE 11 febrero 1999 asunto C-237/97 «AFS Finland», matiza que la Directiva 90/314 *«no se aplica a viajes que consisten en intercambios escolares de una duración aproximada de 6 meses o un año, cuyo objeto es que el escolar asista a un centro de enseñanza en un país de acogida de modo que se familiarice con su población y su cultura y durante los cuales el escolar se aloja gratuitamente en una familia de acogida, como si formara parte de ella»*. Sin embargo, si tienen la consideración de viaje combinado los que se ofrecen como regalo por un medio de comunicación, ya que el art. 7 de la Directiva se aplica *«a los viajes que se ofrecen como obsequio por un diario a favor exclusivamente de sus suscriptores en el marco de una campaña publicitaria ilícita con arreglo al Derecho nacional de la competencia y por los cuales el contratante principal paga, si viaja solo, los derechos aeroportuarios, así como el suplemento por habitación individual o, si viaja acompañado por, como mínimo, una persona que pague el precio íntegro, únicamente los derechos aeroportuarios»* (STJCE 15 junio 1999, asunto C-140/97), y también a los viajes organizados por una agencia, *«a petición y por iniciativa del consumidor o de un grupo restringido de consumidores conforme a sus solicitudes, que incluyan el transporte y el alojamiento en un establecimiento turístico con arreglo a un precio global y a una duración que sobrepase las 24 horas o que incluyan una noche de estancia»*, se hallan comprendidos en el ámbito de aplicación del art. 2.1 de la Directiva. La expresión «combinación previa» puede ser interpretada con referencia al momento en que se celebra el contrato entre la agencia y el cliente (STJCE 30 abril 2002 asunto C-400/00 Club Tour, Viagens e Turismo SA, contra A.C. Lobo Gonçalves). El TJCE entendió que en estos casos que la finalidad primordial de la Directiva es proteger a los consumidores que compran viajes combinados.

Existe diversa jurisprudencia menor sobre el contenido de los viajes combinados, como por ejemplo, SAP Pontevedra 20 marzo 2009 (desplazamientos en avión, visitas, desplazamiento en barco, restauración, ocio y alojamiento a bordo del buque); SAP Madrid 18 octubre 2005- (considera viaje combinado un crucero por el Mar Negro compuesto, entre otros servicios, por el desplazamiento en avión y por el desplazamiento y alojamiento a bordo del buque); SAP Guipúzcoa 8 marzo 2005 (crucero por el Mediterráneo sometido a la normativa sobre viajes combinados), etc.

Procede aclarar que constituyen viajes combinados los servicios de viaje que se combinan después de la celebración de un contrato en virtud del cual un empresario permite a un viajero elegir entre una selección de diferentes tipos de servicios de viaje, como es el caso de una «caja regalo» para un viaje combinado. Además, una combinación de servicios de viaje debe considerarse un viaje combinado cuando el nombre, los datos de pago y la dirección de correo electrónico del viajero se transfieran entre los empresarios y cuando se celebre otro contrato a más tardar transcurridas 24 horas desde que se confirmó la reserva del primer servicio de viaje. 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 (Considerandos 11º y 12º de la Directiva 2015).

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 tenida en cuenta a efectos de determinar si se trata de un viaje combinado o de unos servicios de viaje vinculados. El alojamiento con fines residenciales, incluido el alojamiento para cursos de idiomas de larga duración, no debe considerarse alojamiento a efectos de la presente Directiva. No deben considerarse servicios de viaje los servicios financieros como los seguros de viaje. Además, los servicios que forman parte intrínseca de otro servicio de viaje no deben considerarse servicios de viaje en sí mismos. Son, por ejemplo, el transporte de equipaje realizado como parte del transporte de viajeros, pequeños servicios de transporte, como el traslado de los pasajeros como parte de una visita guiada o los traslados entre un hotel y un aeropuerto o estación de ferrocarril, las comidas, las bebidas y los servicios de limpieza facilitados como parte del servicio de alojamiento, o el acceso a instalaciones del hotel como piscinas, saunas, balnearios o gimnasios incluidos en el alojamiento para los viajeros alojados en el hotel. Esto significa asimismo que si, a diferencia de lo que ocurre en los cruceros, se ofrece la pernoctación como parte del transporte de viajeros por carretera, ferrocarril, barco o avión, el alojamiento no debe considerarse en sí mismo un servicio de viaje si el elemento principal es claramente el transporte (Considerando 17º de la Directiva 2015).

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. No obstante, cuando servicios como los mencionados se combinan con un solo servicio de viaje de otro tipo, por ejemplo el alojamiento, únicamente deben dar lugar a la elaboración de un viaje combinado o de unos de servicios de viaje vinculados si representan una proporción significativa del valor del viaje combinado o de los servicios de viaje vinculados, o 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. 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. Conviene aclarar que si se añaden otros servicios turísticos, por ejemplo, al alojamiento en el hotel, reservado como servicio independiente, después de la llegada del viajero al hotel, esto no debe constituir un viaje combinado. Lo anterior no ha de dar lugar a que se eludan las disposiciones de la Directiva, como sucedería con los organizadores o minoristas que ofrecen al viajero que elija anticipadamente servicios turísticos adicionales y que a continuación no ofrecen la celebración del contrato de dichos servicios hasta después de que se ha iniciado la ejecución del primer servicio de viaje

(Considerando 18º de la Directiva 2015).

3.3.3. Elementos del contrato

Como en todo contrato, en el de viaje combinado se dan elementos personales, elementos objetivos y también pueden apreciarse algún elemento de carácter formal.

3.3.3.a) Elementos personales: agencia de viajes y consumidor

Las partes esenciales del contrato, según el artículo 151 TRLCU, son la agencia de viajes (organizador o detallista) y el consumidor.

Las agencias de viajes

Las Agencias de Viajes (en adelante AaVv) tienen su origen a mediados del siglo XIX, en Inglaterra y Estados Unidos. En España, la primera AaVv (Viajes Marsans) se abrió en 1910, en Barcelona. En el plano legislativo, las AaVv fueron de las primeras empresas del sector turístico que tuvieron regulación específica en el Derecho Español (Decreto de 19 de febrero de 1942), cuando las competencias en materia de turismo estaban atribuidas al Ministerio de la Gobernación. Dentro de esta primera época podemos destacar las Órdenes de 14 de julio de 1951 y la de 28 de marzo de 1955 sobre servicios ofrecidos por las Agencias de Viajes.

Sin embargo, los modernos criterios de regulación comenzaron a partir del Decreto 735/1962 y la Orden de 26 de febrero de 1963, que lo desarrolla. Pero la pujanza y expansión del sector turístico dejaron obsoleta esta regulación, y motivó una nueva ordenación por Decreto 1524/1973, de 7 de junio, y Orden de 9 de agosto de 1974.

Ya en la etapa democrática, las especiales características de actuación de las AaVv -que trasciende los límites territoriales de las CCAA- motivó la celebración de una Conferencia Sectorial de Turismo el 7 de octubre de 1987, en la que estuvieron representadas las diecisiete CCAA. En ésta Conferencia se llegó a un consenso, fruto del cual se publicó el Real Decreto 271/1988, de 25 de marzo, desarrollado reglamentariamente por Orden del Ministerio de Transportes, Turismo y Comunicaciones de 14 de abril de 1988. Estas normas fueron reproducidas e integradas en las reglamentaciones turísticas propias de las CCAA, a veces con mínimas variaciones.

Con la publicación de la Directiva del Consejo de las Comunidades Europeas 90/314/CEE, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados, y la Ley 21/1995, de 6 de julio, de viajes combinados, por la que se incorpora el contenido de la Directiva al Derecho Español, se inicia una nueva etapa en la regulación de las AaVv, ya que las Comunidades Autónomas tienen que adaptar sus reglamentos a estas normas. Las primeras CCAA en modificar sus Reglamentos fueron Cataluña y Baleares, a través de los Decretos 168/1994, de 30 de mayo; y 43/1995, de 6 de abril, respectivamente; antes incluso de publicarse la Ley 21/1995. Es decir, las CCAA han promulgado normas que inciden sobre el régimen de las agencias de viajes en el ámbito de su competencia, es decir siempre que no afecten a la legislación mercantil o a las bases de las obligaciones contractuales que según el art. 149 CE son competencia exclusiva del Estado.

El RD 271/1988 fue derogado expresamente por RD 39/2010, de 15 de enero, por el que se derogan diversas normas estatales sobre acceso a actividades turísticas y su ejercicio, por lo que, para conocer el marco jurídico de las AaVv hay que acudir a las normas específicas de las CCAA que, por cierto, en ocasiones integran la regulación de los viajes combinados junto con los contratos que exigen servicios sueltos.

La normativa autonómica sobre AaVv se ha visto afectada por la Ley 17/2009, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio. En relación con la libre prestación de servicios para prestadores de otro Estado miembro, prohíbe expresamente que se restrinja en territorio español la actividad de servicios de estos prestadores (artículo 12). «1. *Los prestadores establecidos en cualquier otro Estado miembro podrán prestar servicios en territorio español en régimen de libre prestación sin más limitaciones que las establecidas de acuerdo con lo previsto en esta Ley*».

En ningún caso, el ejercicio de una actividad de servicios por estos prestadores en territorio español podrá ser restringido mediante:

- La obligación de que el prestador esté establecido en el territorio español.
- La obligación de que el prestador obtenga una autorización concedida por autoridades españolas, o deba inscribirse en un registro o en un colegio o asociación profesional españoles.
- La prohibición de que el prestador se procure en el territorio nacional cierta forma o tipo de infraestructura, incluida una oficina o un gabinete, necesaria para llevar a cabo las correspondientes prestaciones.
- Exigencias que impidan o limiten la prestación de servicios como trabajador autónomo.
- La obligación de que el prestador obtenga de las autoridades españolas un documento de identificación específico.
- La exigencia de requisitos sobre el uso de determinados equipos y material que formen parte integrante de la prestación del servicio, salvo por motivos de salud y seguridad en el trabajo.
- Las restricciones contempladas en el artículo 16 de la Ley, relativas a autorizaciones, declaraciones o limitaciones discriminatorias.

Excepcionalmente, podrá supeditarse el acceso de estos prestadores a una actividad de servicios o su ejercicio temporal en territorio español al cumplimiento de los requisitos que en cada caso determine la legislación sectorial aplicable, únicamente cuando estén justificados por razones de orden público, de seguridad pública, de salud pública o de protección del medio ambiente; y sean, de conformidad con el artículo 5 de esta Ley, proporcionados y no discriminatorios y de forma suficientemente motivada. La concurrencia de estas condiciones deberá ser notificada a la Comisión Europea según lo dispuesto en la Disposición adicional cuarta y deberá estar suficientemente motivada en la normativa que establezca tales requisitos.

También afecta a la normativa sobre AaVv la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado, establece los principios y normas básicas para garantizar la unidad de mercado, fundamentada en la libre circulación y establecimiento de los operadores económicos, y en la libre circulación de bienes y servicios por todo el territorio español. La unidad de mercado se fundamenta en la libre circulación y establecimiento de los operadores económicos, en la libre circulación de bienes y servicios por todo el territorio español, sin que ninguna autoridad

pueda obstaculizarla directa o indirectamente, y en la igualdad de las condiciones básicas de ejercicio de la actividad económica.

En el Capítulo V se regula el principio de eficacia en todo el territorio nacional, abordando en el artículo 19 la «*libre iniciativa económica en todo el territorio nacional*» (desde el momento en que un operador económico esté legalmente establecido en un lugar del territorio español podrá ejercer su actividad económica en todo el territorio, mediante establecimiento físico o sin él, siempre que cumpla los requisitos de acceso a la actividad del lugar de origen, incluso cuando la actividad económica no esté sometida a requisitos en dicho lugar) y en el 20, la «*eficacia en todo el territorio nacional de las actuaciones administrativas*»: *Tendrán plena eficacia en todo el territorio nacional, sin necesidad de que el operador económico realice ningún trámite adicional o cumpla nuevos requisitos, todos los medios de intervención de las autoridades competentes que permitan el acceso a una actividad económica o su ejercicio, o acrediten el cumplimiento de ciertas calidades, cualificaciones o circunstancias. En particular, tendrán plena eficacia en todo el territorio nacional sin que pueda exigirse al operador económico el cumplimiento de nuevos requisitos u otros trámites adicionales:*

- a) Las autorizaciones, licencias, habilitaciones y cualificaciones profesionales obtenidas de una autoridad competente para el acceso o el ejercicio de una actividad, para la producción o la puesta en el mercado de un bien, producto o servicio.*
- b) Las declaraciones responsables y comunicaciones presentadas ante una autoridad competente para el acceso o el ejercicio de una actividad económica.*
- c) Las inscripciones en registros que sean necesarias para el acceso o ejercicio de una actividad económica.*
- d) Cualesquiera otros requisitos normativamente establecidos que permitan acceder a una actividad económica o ejercerla.*

El régimen jurídico de las AaVv se establece en los distintos reglamentos de las CCAA, modificados para adaptarse a las normas de libre acceso a los servicios: Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, de agencias de viajes y centrales de reservas de Andalucía (modificado por Decreto 80/201, de 17 de diciembre); Decreto 89/2010, de 22 de julio, por el que se regula la actividad de intermediación turística en Canarias (modificado por Decreto 37/2014, de 9 de mayo); Decreto 25/2001, de 25 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de las agencias de viajes en Castilla y León; Decreto 56/2007, de 8 de mayo, de ordenación de las agencias de viajes y centrales de reserva de Castilla-La Mancha; Decreto 49/2011, de 19 de mayo, por el que se regula la actividad de mediación turística desarrollada por agencias de viajes, centrales de reservas y organizadores profesionales de congresos en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria; Decreto 168/1994, de 30 de mayo, de reglamentación de las agencias de viajes en Cataluña (modificado por Decreto 158/2012, de 20 de noviembre); Decreto 119/1998, de 6 de octubre, por el que se regula el ejercicio de las agencias de viajes en Extremadura; Decreto 99/1996, de 27 de junio, por el que se regula el ejercicio de las actividades propias de las agencias de viajes de la Comunidad de Madrid; Decreto 100/2007, de 25 de mayo, por el que se regulan las agencias de viajes y centrales de reserva en la Región de Murcia (modificado Decreto 37/2011, de 8 de abril); Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes del País Vasco (modificado Decreto 2002/2013, de 16 de abril); Decreto 20/1997, de 11 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de agencias de viajes de la Comunidad Valenciana (modificado por Decreto 63/2010, de 16 de abril); etc.

a) Objeto y fines de las agencias de viajes.

Algunos reglamentos (Castilla y León, Extremadura, etc.) establecen los objetos y fines de las AaVv, como mediadores turísticos por excelencia:

a) La mediación en la venta de billetes o reserva de plazas en toda clase de medios de transporte, así como en la reserva de alojamiento y otros servicios que presten las empresas turísticas.

b) La organización y venta de viajes combinados, de acuerdo con la legislación que los regule.

c) La organización y venta conjunta y a un precio global de dos o más servicios turísticos, cuando la prestación de los mismos no sobrepase las veinticuatro horas ni incluya una noche de estancia.

d) La actuación como representante de otras Agencias nacionales o extranjeras para la prestación, en su nombre y a la clientela de éstas, de cualquiera de los servicios enumerados en el presente artículo.

Además de las actividades anteriormente enumeradas, las agencias de viajes podrán prestar a sus clientes, en la forma señalada por la legislación vigente, los siguientes servicios: información y difusión turística, cambio de divisas y venta y cambio de cheques de viaje, expedición y transferencia de equipajes por cualquier medio de transporte, formalización de pólizas de seguro de asistencia en viaje, alquiler de vehículos con o sin conductor, reserva, adquisición y venta de billetes o entradas para espectáculos, museos, monumentos y análogos, alquiler de útiles y de equipos destinados a la práctica de actividades turísticas, fletar aeronaves, barcos, autobuses, trenes especiales y otros medios de transporte para la realización de servicios turísticos propios de su actividad, etc.

Por tanto, la oferta al público de la realización de viajes debe hacerse a través de una agencia de viajes legalmente constituida, a quien se encargará la organización técnica, la formalización de reservas, etc. No obstante, los reglamentos autonómicos prevén algunas excepciones, como por ejemplo: que la organización de los viajes se efectúe sin ánimo de lucro, que no se realicen bajo la modalidad de viajes combinados, que vayan dirigidos única y exclusivamente a sus miembros y no al público en general, que no utilicen medios publicitarios para su promoción, que se realicen de forma ocasional y esporádica, o que se organicen sin apoyo de personal específico para la organización de tales viajes.

La jurisprudencia protege la exclusividad de las AaVv para el desempeño de sus fines propios. Por ejemplo, la STS 15 enero 1993 desestima el recurso de apelación interpuesto contra la sentencia que declaró la prohibición absoluta de que la Oficina Nacional de Turismo e Intercambio de Jóvenes y Estudiantes -dependiente del Instituto de la Juventud- de Santander, opere como Agencia de Viajes sin serlo, en tanto no cumpla los requisitos legalmente establecidos; la STSJ Canarias (Tenerife) 22 octubre 1999 confirma la sanción de multa impuesta a la recurrente por realizar actividades reservadas a las Agencias de Viaje sin disponer de la correspondiente autorización para operar como tal: *«Las autorizaciones personales solo habilitan a su titular para desplegar la actividad autorizada no pudiendo ser cedidos a terceros. Como la normativa de Agencias de Viajes no permite la cesión de las licencias carece de efecto alguno el contrato de alquiler de licencia en el que el recurrente pretende amparar la actividad desplegada»*; y otra STSJ Madrid 28 octubre 1998 desestima el recurso contencioso-administrativo interpuesto por la Agencia de Viajes contra la sanción impuesta en materia de consumo consistente en venir utilizando la figura del agente mandatario para desarrollar su actividad

mercantil en el municipio de Vergara (Guipúzcoa), considerando que la ley obliga a quienes pretendan intervenir en negocios turísticos a constituirse en agencias de viajes. Por ello, el encomendar a un agente la captación de clientes constituye una actividad que le está prohibida a las agencias de viaje, máxime teniendo en cuenta que ha sido expresamente excluida la figura del agente de la normativa vigente.

Por último, la condición legal y la denominación de agencia de viajes queda reservada exclusivamente a las empresas a que se refiere el apartado anterior. Los términos «viaje» o «viajes» sólo podrán utilizarse como todo o parte del título o subtítulo que rotule sus actividades por quienes tengan la condición legal de agencia de viajes, de acuerdo con la normativa de las distintas CCAA.

b) Clases de agencias de viajes

Al haber partido del consenso que motivó las normas estatales de 1988, las normativas de las CCAA son bastante parecidas en lo esencial, como es el caso de la clasificación de las agencias de viajes en tres grupos: mayoristas, minoristas y mayoristas-minoristas.

- Son agencias mayoristas las que proyectan, elaboran y organizan los servicios turísticos para su ofrecimiento a las agencias minoristas, no pudiendo ofrecer sus productos directamente a la persona usuaria o consumidora.

- Son agencias minoristas las que, o bien comercializan el producto de las agencias mayoristas con la venta directa a la persona usuaria o consumidora, o bien proyectan, elaboran, organizan y/o venden todos los servicios turísticos directamente a la persona usuaria, no pudiendo ofrecer sus productos a otras agencias.

- Son agencias mayoristas-minoristas aquéllas que pueden simultanear las actividades de los dos grupos anteriores.

c) Declaración responsable de inicio de la actividad turística

Todos los Decretos de las CCAA se han adaptado el nuevo régimen de acceso establecido por la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, estableciendo las denominadas «declaraciones responsables». Sirva de ejemplo lo establecido por el Decreto 81/2012 del País Vasco, sobre la declaración responsable previa al inicio de la actividad:

1.- Con carácter previo al inicio de la actividad deberá la persona titular presentar ante la Administración turística una declaración responsable en los términos establecidos en el artículo 71 bis de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Pública y del Procedimiento Administrativo Común.

2.- En la declaración responsable se hará constar que dispone de la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente Decreto y se incluirán los datos que a continuación se relacionan:

a) Nombre y Número de Identificación Fiscal en caso de personas físicas y denominación y Código de Identificación Fiscal, datos de la escritura de constitución y de su inscripción en el registro correspondiente, en su caso, en el supuesto de personas jurídicas.

b) En su caso, los datos relativos a la escritura de apoderamiento otorgada a favor de la persona que presenta la declaración responsable o del documento

acreditativo de la representación de la misma.

c) Los datos acreditativos de la constitución de la fianza.

d) Número de la póliza de seguro de responsabilidad civil, cuantía cubierta por la misma, datos que acrediten su pago y entidad aseguradora.

e) Grupo de entre los establecidos en el presente Decreto en que se clasifica y cuando el servicio se preste en establecimientos abiertos al público, ubicación del establecimiento central, sucursales y puntos de venta.

f) En su caso, datos acreditativos de la disponibilidad del local en el que se ejerza la actividad.

3.- La declaración responsable se presentará por la persona interesada o por quien le represente mediante un modelo normalizado aprobado por resolución de la Dirección competente en materia de turismo, dirigido a la citada Dirección y se presentará bien de forma electrónica, de conformidad con lo establecido en el Decreto 21/2012, de 21 de febrero, de Administración Electrónica, y el Decreto 72/2008, de 29 de abril, de creación, organización y funcionamiento de los registros de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos; bien en las Delegaciones Territoriales del Departamento competente en materia de turismo o a través de cualquiera de los medios previstos en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

4.- La presentación de la citada declaración responsable permitirá el inicio de la actividad desde el día de su presentación, sin perjuicio de las facultades de comprobación, control e inspección atribuidas a la Administración turística y de las facultades que correspondan a otros organismos en virtud de sus respectivas competencias.

5.- Tras la presentación de la citada declaración responsable y previa subsanación y mejora, en su caso, de datos o manifestaciones de carácter no esencial contenidos en la misma, requeridos por la Delegación Territorial respectiva, se procederá de oficio a la inscripción en el Registro de Empresas y Establecimientos Turísticos del País Vasco.

6.- Los datos y manifestaciones incluidos en la declaración responsable que afecten al grupo, así como a las fianzas o seguros exigibles tendrán la consideración de carácter esencial a los efectos de lo dispuesto en el artículo 71 bis de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. La resolución de la Dirección competente en materia de turismo que declare las circunstancias previstas en el citado artículo 71 podrá determinar la obligación de la persona interesada de restituir la situación jurídica al momento previo al inicio de la actividad así como la imposibilidad de instar un nuevo procedimiento con el mismo objeto durante un año.

También se establecen las obligaciones de comunicar las modificaciones o el cese de la actividad.

d) Agencias de viajes habilitadas por otras Comunidades Autónomas o por Estados miembros de la Unión Europea.

Las agencias de viajes establecidas y domiciliadas en una comunidad autónoma podrá ejercer su actividad, establecer libremente sucursales y puntos de venta en

el resto de CCAA, sin necesidad de presentar una nueva declaración responsable. No obstante, algunas CCAA, como Canarias, exige la comunicación a la dirección general competente en materia de turismo.

Las agencias de viajes domiciliadas y que ejerzan legalmente su actividad en Estados miembros de la Unión Europea podrán establecer sucursales y puntos de venta en las CCAA españolas, previa presentación de una declaración responsable para la primera sucursal o punto de venta, en la que manifiesten que están habilitados en su Administración de origen y que cumplen con los requisitos equivalentes a los exigidos en la normativa autonómica. En el supuesto de que alguna de las garantías o seguros fuese insuficiente, se requerirá a la persona interesada la constitución complementaria de la fianza o seguro correspondiente.

Los Departamentos competentes en materia de turismo podrán comprobar a través de mecanismos de cooperación administrativa que las agencias de viajes establecidas en otras Comunidades Autónomas u Estados miembros de la Unión Europea se encuentran cubiertas por el seguro o garantía exigidos por el respectivo Estado o por la Comunidad Autónoma de origen.

Por último, las personas físicas o jurídicas que no estén establecidas en algún Estado miembro de la Unión Europea o signatario del Acuerdo sobre Espacio Económico Europeo que deseen ejercer la actividad de intermediación turística en España deberán nombrar un representante. El representante deberá ser un intermediador turístico establecido en la Unión Europea o en alguno de los Estados signatarios de dicho Acuerdo.

La STSJ País Vasco 30 abril 2014 desestimó el recurso contra una resolución del Gobierno Vasco que desestimó recurso de alzada contra resolución del Departamento de Industria, Comercio y Turismo por la que denegó subvención al amparo de una norma sobre modernización de empresas turísticas porque el establecimiento carecía de título-licencia.

El consumidor

El artículo 3 TRLCU establece el concepto general de consumidor y de usuario: *«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.*

Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial».

Por supuesto, hay que tener en cuenta la definición «consumidor o usuario» del artículo 151, como cualquier persona en la concurra la condición de contratante principal, beneficiario o cesionario.

Cada uno de ellos tienen legitimación activa para actuar en caso de que se plantee algún problema respecto del viaje pues como señala la SAP Las Palmas 23 junio 2004: *«... la Ley confiere legitimación a éstos usuarios finales, cualquiera que sea la categoría que les corresponda -contratante principal, beneficiario o cesionario-, sin alterar la titularidad de los derechos y sin conferir a uno la representación de otros, porque lo que el legislador pretende en definitiva, es proteger, en su caso, al verdadero perjudicado, que es la persona que efectivamente ha realizado el viaje».*

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 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» (Considerando 7º de la Directiva 2015).

3.3.3.b) Elementos objetivos: el precio

El contrato de viaje combinado genera obligaciones recíprocas para ambas partes, para las agencias de viajes la obligación de dar al consumidor los servicios ofertados y para el consumidor, la entrega del precio según las condiciones pactadas. Ambas prestaciones deben ser lícitas, posibles y determinadas.

El precio debe ser global (artículos 150 y 151 TRLCU), y así se ha reconocido en diversas sentencias, pronunciadas sobre la antigua LVC (SAP Barcelona 30 marzo 2002: *«además, todas esas prestaciones tienen que haberse ofrecido al viajero de forma conjunta, como un producto unitario, asumiendo la agencia la tarea de coordinarlas u organizarlas, siendo habitual que el viaje combinado se ofrezca por un precio global»*); o unitario o a tanto alzado, aún en el caso de que la agencia facture por separado las distintas prestaciones que lo componen, y determinado en cuanto a la oferta de base, dejando claro además el de los complementos opcionales, lo que supone la posibilidad de aplazamiento o de financiación (SSAAPP Valencia 7 marzo 2000 y Alicante 26 febrero 2001).

Por regla general, los precios no son modificables, pero el artículo 157 TRLCU lo permite si se dan ciertas condiciones, ya que según su mandato, la agencia de viajes tiene la posibilidad de revisar de forma explícita, tanto a la alza como a la baja, siempre que se definan las modalidades precisas de cálculo

La revisión sólo tendrá lugar para incorporar variaciones del precio de los transportes, incluido el coste del carburante, las tasas e impuestos relativos a determinados servicios y los tipos de cambio aplicados al viaje organizado. Y será nula la revisión de precios al alza efectuada en los 20 días inmediatamente anteriores a la fecha de salida del viaje. La SAP Jaén 28 octubre 2002 consideró que tanto en el caso de un viaje de estudios organizado por una Asociación de Padres de un colegio, como en otros supuestos, *«no es válido el incremento sobre el precio ofertado no informado ni aceptado por escrito antes del inicio del viaje y es necesario que se comunique por escrito»*.

También hay que entender que si la modificación del precio es significativa (art 158 TRLCU), el consumidor podrá optar por resolver el contrato sin penalización alguna, o por aceptar la modificación, debiendo comunicar a la agencia su decisión dentro de los tres días siguientes a ser notificado; si no contesta, se entiende que opta por la resolución del contrato.

La Directiva 2015 aborda expresamente el tema del precio en dos artículos. Primero, en el capítulo III (Modificaciones del contrato de viaje combinado antes del inicio del viaje), a través del artículo 10 (Modificación del precio), que establece que:

1. Los Estados miembros garantizarán que tras la celebración del contrato de viaje combinado, los precios únicamente puedan incrementarse si se reserva expresamente en el contrato esa posibilidad y se indica en él expresamente que el viajero tiene derecho a una reducción del precio conforme al apartado 4. En tal caso, el contrato de viaje combinado indicará el modo en que han de calcularse las revisiones del precio. Únicamente podrán practicarse incrementos de precios como consecuencia directa de cambios en:

a) el precio del transporte de pasajeros derivado del coste del combustible o de otras fuentes de energía;

b) el nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato, exigidos por terceros que no están directamente involucrados en la ejecución del viaje combinado, incluidas las tasas turísticas, de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos, o

c) los tipos de cambio aplicables al viaje combinado.

2. Si el aumento de precio mencionado en el apartado 1 del presente artículo excede del 8 % del precio total del viaje combinado se aplicará lo dispuesto en el artículo 11, apartados 2 a 5.

3. Con independencia de su cuantía, solo será posible un aumento de precio si el organizador lo notifica al viajero de modo claro y comprensible, lo justifica y le proporciona un cálculo en un soporte duradero, a más tardar veinte días antes del inicio del viaje combinado.

4. Si el contrato de viaje combinado estipula la posibilidad de aumentar los precios, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio correspondiente a toda disminución de los costes a los que se hace referencia en el apartado 1, letras a), b) y c), que se produzca en el período comprendido entre la celebración del contrato y el inicio del viaje combinado.

5. En caso de disminución del precio, el organizador tendrá derecho a deducir los gastos administrativos reales del reembolso debido al viajero. Si el viajero lo solicita, el organizador aportará la prueba de estos gastos administrativos.

En segundo lugar, se vuelve a tratar en el capítulo IV, relativo a la «ejecución del viaje combinado», dedicando el artículo 14 a la «reducción de precio e indemnización por daños y perjuicios», estableciendo que:

1. Los Estados miembros garantizarán que el viajero tenga derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier período durante el cual haya habido falta de conformidad, a menos que el organizador demuestre que la falta de conformidad es imputable al viajero.

2. El viajero tendrá derecho a recibir una indemnización adecuada del organizador por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de cualquier falta de conformidad. La indemnización se abonará sin demora indebida.

3. El viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si el organizador demuestra que la falta de conformidad:

- a) es imputable al viajero;
- b) es imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios de viaje incluidos en el contrato de viaje combinado y es imprevisible o inevitable, o
- c) se debe a circunstancias inevitables y extraordinarias.

4. En la medida en que los convenios internacionales que vinculan a la Unión limiten el alcance o las condiciones del pago de indemnizaciones por parte de prestadores de servicios de viaje incluidos en un viaje combinado, las mismas limitaciones se aplicarán a los organizadores. En la medida en que los convenios internacionales que no vinculan a la Unión limiten la indemnización que deben pagar los prestadores de servicios, los Estados miembros podrán limitar en consecuencia la indemnización que deben pagar los organizadores. En los demás casos, el contrato de viaje combinado podrá limitar la indemnización que debe pagar el organizador siempre que esa limitación no se aplique a los daños corporales o perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia y que su importe no sea inferior al triple del precio total del viaje combinado.

5. Todo derecho a indemnización o reducción del precio en virtud de la presente Directiva no afectará a los derechos de los viajeros en virtud del Reglamento (CE) n° 261/2004, del Reglamento (CE) n° 1371/2007, del Reglamento (CE) n° 392/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, del Reglamento (UE) n° 1177/2010 y del Reglamento (UE) n° 181/2011, así como de convenios internacionales. Los viajeros tendrán derecho a presentar reclamaciones al amparo de la presente Directiva y de dichos reglamentos y convenios internacionales. La indemnización o reducción del precio concedida en virtud de la presente Directiva y la concedida en virtud de dichos reglamentos y convenios internacionales se deducirán la una de la otra para evitar el exceso de indemnización.

6. El plazo de prescripción para presentar reclamaciones con arreglo al presente artículo no podrá ser inferior a dos años.

3.3.3.c) Elementos formales

El TRLCU, fiel a su finalidad protectora de los consumidores y usuarios, es riguroso en cuanto a la forma del contrato, consciente el legislador de que la constancia documental de los compromisos asumidos facilita la prueba del alcance de sus eventuales incumplimientos o defectos en la ejecución. El artículo 154 establece que: «*El contrato de viaje combinado deberá formularse por escrito ...*». La propuesta de Directiva establece que los contratos deberán ser redactados en un lenguaje claro y comprensible y, si están por escrito, ser legibles.

La SAP Barcelona 1 marzo 2001 señala que «*es preciso que los viajes de esta naturaleza se formulen por escrito, lo que constituye una garantía que pretende asegurar, no sólo la realidad misma de la contratación, sino principalmente su contenido, dada la peculiaridad de estos contratos y la variedad de las cuestiones que se contratan, comprensivas no sólo del transporte, sino también del alojamiento, o de otros servicios turísticos no accesorios de los anteriores, ... Ahora bien, este requisito legal no puede interpretarse de modo absoluto de manera que en aquellos casos en que no conste celebrado el contrato en la forma escrita, el mismo resulte automáticamente ineficaz sino que, por el contrario, hay que entender que el contrato se ha concertado –con independencia de la forma adoptada– cuando por la agencia de viajes se hayan llevado a cabo todas las actuaciones necesarias para su efectividad y cuando el consumidor haya demostrado, con actos concluyentes, que conocía y aceptaba la realidad del contrato*».

En otra SAP Barcelona 5 diciembre 2014 se considera que no puede alegarse la falta de formalización escrita constituya una causa de nulidad absoluta del contrato una vez que ha sido prestado.

En la Directiva 2015, el artículo 7.1 establece que *«Los Estados miembros garantizarán que los contratos de viaje combinado estén redactados en un lenguaje claro y comprensible y, si están por escrito, que sean legibles. En el momento de la celebración del contrato de viaje combinado o sin demora después de su celebración, el organizador o minorista proporcionará al viajero una copia del contrato o una confirmación del mismo en un soporte duradero. El viajero tendrá derecho a reclamar una copia en papel del contrato de viaje combinado si este se ha celebrado en presencia física simultánea de las partes.»*

En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento como se definen en el artículo 2, punto 8, de la Directiva 2011/83/UE, el viajero recibirá una copia en soporte papel del contrato de viaje combinado o de su confirmación, o, si está de acuerdo, en otro soporte duradero»; y en apartado 5, añade que «Con suficiente antelación al inicio del viaje combinado, el organizador proporcionará al viajero los recibos, vales y billetes necesarios, la información relativa a la hora de salida programada y, si ha lugar, la hora límite de facturación y la hora programada de las escalas, las conexiones de transporte y de la llegada».

Por «soporte duradero» se entiende todo instrumento que permita al viajero o al empresario almacenar la información que se le haya dirigido personalmente, de forma que pueda consultarla en el futuro durante un período acorde con los fines de esa información, y que permita reproducir sin alteraciones la información almacenada (art. 3.16).

3.3.4 Formación del contrato

Una de las vías por las que se hacía efectivo el objetivo de tutela al consumidor pretendido por la LVC, era la obligación de ofrecer una completa y detallada información al mismo a través de un programa de viaje, vinculante para el organizador o detallista. El artículo 152 TRLCU, con el título «programa y oferta de viajes combinados» recoge básicamente el contenido del artículo 3 LVC:

«1. El detallista o, en su caso, el organizador deberá poner a disposición de los consumidores y usuarios un programa o folleto informativo que contenga por escrito la correspondiente oferta sobre el viaje combinado y que deberá incluir una clara, comprensible y precisa información sobre los siguientes extremos:

- a) Destinos y medios de transporte, con mención de sus características y clase.*
- b) Duración, itinerario y calendario de viaje.*
- c) Relación de establecimientos de alojamiento, con indicación de su tipo, situación, categoría o nivel de comodidad y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística en aquellos países en los que exista clasificación oficial.*
- d) El número de comidas que se vayan a servir y, en su caso, si las bebidas o algún tipo de ellas no estuvieran incluidas en el régimen alimenticio previsto.*
- e) La información de índole general sobre las condiciones aplicables a los nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea en materia de pasaportes y de visados, y las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia.*
- f) Precio final completo del viaje combinado, incluidos los impuestos, y precio*

estimado de las excursiones facultativas. En el caso de gastos adicionales correspondientes a los servicios incluidos en el viaje combinado que deba asumir el consumidor y que no se abonen al organizador o detallista, información sobre su existencia y, si se conoce, su importe.

g) El importe o el porcentaje del precio que deba pagarse en concepto de anticipo sobre el precio total y el calendario para el pago de la parte de precio no cubierta por el anticipo desembolsado, así como las condiciones de financiación que, en su caso, se oferten.

h) Si para la realización del viaje combinado se necesita un número mínimo de inscripciones y, en tal caso, la fecha límite de información al consumidor y usuario en caso de anulación.

i) Cláusulas aplicables a posibles responsabilidades, cancelaciones y demás condiciones del viaje.

j) Nombre y domicilio del organizador del viaje combinado así como, en su caso, de su representación legal en España.

k) Toda información adicional y adecuada sobre las características del viaje ofertado.»

En este artículo hay pequeñas diferencias respecto a la LVC, como las reflejadas en la letra d), sobre el número de comidas que se vayan a servir, o las relativas al precio, que se desglosan en las letras f) y g), y se añade la obligación de informar sobre la existencia y el importe, si se conociera, de los gastos adicionales correspondientes a los servicios incluidos que deba asumir el consumidor.

Por otro lado, el artículo 153 establece el carácter vinculante de la oferta: *«La información contenida en el programa-oferta será vinculante para el organizador y el detallista del viaje combinado, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:*

a) Que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito al consumidor y usuario antes de la celebración del contrato y tal posibilidad haya sido objeto de expresa mención en el programa-oferta.

b) Que se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.»

La SAP Asturias 25 septiembre 2001 condena a la agencia minorista por estar acreditado que el viaje se había ofertado en su catálogo de vacaciones, y en el bono entregado al viajero figuraba también su sello, aunque fuese un producto de otra agencia organizadora (*«la información contenida en el Programa-oferta será vinculante para el organizador o el detallista del viaje»*).

Toda esta información contenida en el folleto o en la página web vincula al oferente, por lo que SAP Málaga 14 noviembre 2000 hizo responsable al organizador del hecho de que a la salida de un viaje combinado a Cuba de una familia, este no pudiera realizarse al detectar el control policial que tres hijos menores de edad, pero mayores de 14 años, estaban incluidos en el pasaporte de la madre, careciendo de pasaporte independiente; requisito exigido en el país de destino, a pesar de haber enviado copia de los mismos a la mayorista para tramitar los visados y nada les había indicado al respecto. La agencia mayorista tenía obligación de informar de la necesidad de contar con el pasaporte en vigor y ser insuficiente el hecho de figurar aquellos en el de alguno de los progenitores.

La SAP Madrid 7 mayo 2013 establece que *«dentro de esta regulación jurídica, se impone, al detallista, el deber inexcusable de poner a disposición, del contratante principal, un programa o folleto informativo que contenga por escrito la correspondiente oferta sobre el viaje combinado (art. 152), y, esa información contenida en el programa o folleto-oferta que se ha puesto a disposición del contratante principal, será vinculante para el detallista del viaje combinado(art. 153), debiendo redactarse el contrato en función de las características de la oferta de que se trate (art. 154)»*. La SAP Valencia 14 febrero 2005 estima la responsabilidad por accidente de circulación en circuito contratado que contemplaba varios días de desplazamiento en vehículo todo terreno a través del desierto según se menciona en el folleto de la mayorista y de la agencia de viajes; y por el contrario, la SAP Vizcaya 28 febrero 2002 no estima la reclamación de cantidad por parte del consumidor porque la agencia de viajes cumplió con sus obligaciones como detallista al facilitar al cliente el folleto, la información precisa y la documentación recibida de la mayorista.

El oferente puede desvincularse de esa oferta inicial si se produce algún cambio y se introduce de forma complementaria en el programa-oferta antes de realizar el contrato, o incluso, con posterioridad a la realización del mismo, previo acuerdo escrito de ambas partes. La oferta caduca cuando está sometida a término o se producen modificaciones en ella, siempre que sean notificadas al consumidor y que se haga constar tal posibilidad en la web o en el folleto.

Las agencias de viajes están obligadas a facilitar información detallada de los destinos turísticos que ofrecen. El viajero occidental puede tener problemas de salud (diarreas, alergias, hepatitis y otras enfermedades), problemas de seguridad, etc., que los profesionales de la intermediación turística deben tratar de evitar con un esfuerzo de previsión; de lo contrario, si no facilita toda la información complementaria que garantice la seguridad del consumidor puede ser responsable de los daños que aquel sufra. Por ejemplo, la ausencia de información de la agencia de viajes de que en la zona del sur de Portugal se daban con frecuencia robos a los turistas, fue la causa de la condena de un tribunal inglés, en atención a lo dispuesto en la Directiva 90/314, responsabilizándola de los daños materiales sufridos por los demandantes que habían contratado con ella un viaje combinado (Royal Courts of Justice, Strand UK, London WC2, LTA 94/6028/C Court of Appeal). En España, la SAP Madrid 31 mayo 2004 confirmó la sentencia condenatoria de primera instancia contra una mayorista en un viaje al Caribe porque *«la información no contuvo el necesario detalle para que quienes viajaban tuvieran una idea exacta del lugar que iban a visitar»*, tanto de las condiciones del hotel (*«alojamiento con indicación de su tipo, situación, categoría o nivel de comodidad en sus principales características así como su homologación y clasificación turística en aquellos países en los que exista clasificación oficial»*), de su ubicación y del agitado estado del mar en el mes de agosto en Saint Martín lo que les impidió la práctica de todo tipo de deportes náuticos, incluida la natación y el baño (ALICIA DE LEÓN, 2007).

La Directiva 2015 se ocupa de estas obligaciones en los artículos 5 y 6:

Artículo 5. Información precontractual

1. Los Estados miembros garantizarán que, antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato de viaje combinado u oferta correspondiente, el organizador y también el minorista, cuando el viaje combinado se venda a través de este, proporcionen al viajero la información normalizada mediante el correspondiente formulario que figura en el anexo I, parte A o B, y, en caso de ser aplicable al viaje combinado, la información siguiente:

- a) las principales características de los servicios de viaje:
- i) el destino o los destinos del viaje, el itinerario y los períodos de estancia, con sus fechas y, cuando se incluya alojamiento, el número de pernoctaciones incluidas,
 - ii) los medios de transporte, sus características y categorías, los puntos, fechas y horas de salida y de regreso, la duración y los lugares de las paradas intermedias y las conexiones de transporte.
- Si la hora exacta está aún por determinar, el organizador y, en su caso, el minorista informarán al viajero de la hora aproximada de salida y de regreso,
- iii) la ubicación, principales características y, si ha lugar, categoría turística del alojamiento con arreglo a las normas del país de destino,
 - iv) las comidas servidas,
 - v) las visitas, excursiones u otros servicios incluidos en el precio total acordado del viaje combinado,
 - vi) en caso de que esta información no pueda deducirse del contexto, indicación de si alguno de los servicios de viaje se prestará al viajero como parte de un grupo y, en caso afirmativo, cuando sea posible, el tamaño aproximado del grupo,
 - vii) si el disfrute de otros servicios turísticos depende de la capacidad del viajero para comunicarse verbalmente de manera eficaz, el idioma en que se prestarán dichos servicios, y
 - viii) si el viaje o vacación es en términos generales apto para personas con movilidad reducida y, a petición del viajero, información precisa sobre la idoneidad del viaje o vacación en función de las necesidades del viajero;
- b) el nombre comercial y la dirección geográfica del organizador y, en su caso, del minorista, así como el número de teléfono y, en su caso, la dirección de correo electrónico de ambos;
- c) el precio total del viaje combinado con todos los impuestos incluidos y, en su caso, todas las comisiones, recargos y otros costes adicionales o, si dichos costes no pueden calcularse razonablemente antes de la celebración del contrato, una indicación del tipo de costes adicionales que el viajero podría tener que soportar;
- d) las modalidades de pago, incluido cualquier importe o porcentaje del precio que deba abonarse en concepto de anticipo y los plazos para abonar el saldo, o las garantías financieras que tenga que pagar o aportar el viajero;
- e) el número mínimo de personas necesario para la realización del viaje combinado y la fecha límite a que se refiere el artículo 12, apartado 3, letra a), antes del inicio del viaje combinado para la posible terminación del contrato si no se alcanza dicho número;
- f) información general sobre los requisitos de pasaporte y visado, incluido el tiempo aproximado para la obtención de visados, e información sobre los trámites sanitarios para el país de destino;
- g) indicación de que el viajero puede poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado, a cambio del pago de una penalización adecuada o, en su caso, de la penalización tipo aplicada por este concepto por el organizador, de conformidad con el artículo 12, apartado 1;
- h) información sobre un seguro facultativo u obligatorio que cubra los gastos de terminación del contrato por el viajero o los gastos de asistencia, incluidos los de repatriación, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.
- Para los contratos de viaje combinado celebrados por teléfono, el organizador y, en su caso, el minorista facilitarán al viajero la información normalizada que figura en el anexo I, parte B, y la información indicada en las letras a) a h) del párrafo primero.

2. Tratándose de los viajes combinados definidos en el artículo 3, punto 2, letra

b), inciso v), el organizador y el empresario a los que se transmiten los datos garantizarán que cada uno de ellos facilite, antes de que el viajero esté obligado por contrato o cualquier oferta correspondiente, la información indicada en el apartado 1, párrafo primero, letras a) a h), del presente artículo, en la medida en que sea pertinente para los respectivos servicios de viaje que ofrezcan. El organizador facilitará también al mismo tiempo la información normalizada por medio del formulario que figura en el anexo I, parte C.

3. La información a que se hace referencia en los apartados 1 y 2 se proporcionará de manera clara, comprensible y destacada. Cuando se facilite por escrito, dicha información será legible.

En definitiva, el viajero debe recibir toda la información necesaria antes de contratar un viaje combinado, ya se venda a través de un medio de comunicación a distancia, en un mostrador o a través de otros canales de distribución. Al facilitar esa información, el empresario debe tener en cuenta aquellas necesidades específicas de los viajeros particularmente vulnerables por razón de su edad o enfermedad física que pueda prever razonablemente.

La información clave, por ejemplo, sobre las principales características de los servicios de viaje o los precios, proporcionada en los anuncios, en el sitio web del organizador o en folletos como parte de la información precontractual, debe ser vinculante, salvo si el organizador se reserva el derecho de modificar esos elementos y las modificaciones son comunicadas de forma clara, comprensible y destacada al viajero antes de la celebración del contrato de viaje combinado. No obstante, habida cuenta de las nuevas tecnologías de la comunicación, que permiten actualizaciones con facilidad, ya no es necesario establecer normas específicas sobre los folletos, si bien conviene asegurarse de que se comuniquen al viajero los cambios en la información precontractual. Debe ser siempre posible modificar la información precontractual si lo convienen expresamente ambas partes en el contrato de viaje combinado.

Los requisitos de información establecidos en el artículo 7 son exhaustivos, pero deben entenderse sin perjuicio de los requisitos de información establecidos en otros actos legislativos de la Unión aplicables.

El artículo 6 establece el carácter vinculante de la información precontractual y celebración del contrato de viaje combinado:

1. Los Estados miembros garantizarán que la información facilitada al viajero con arreglo al artículo 5, apartado 1, párrafo primero, letras a), c), d), e) y g), forme parte integrante del contrato de viaje combinado y no se modifique salvo que las partes contratantes acuerden expresamente lo contrario. El organizador y, en su caso, el minorista, comunicarán de forma clara, comprensible y destacada al viajero, antes de la celebración del contrato de viaje combinado, todos los cambios de la información precontractual.

2. Si el organizador, y en su caso el minorista, no cumple con los requisitos de información sobre comisiones, recargos u otros costes adicionales contemplados en el artículo 5, apartado 1, párrafo primero, letra c), antes de la celebración del contrato de viaje combinado, el viajero no tendrá que soportar dichas comisiones, recargos u otros costes.

3.3.5. Contenido del contrato

El artículo 154 TRLCU exige la forma escrita y contener entre sus cláusulas, en función de las características de la oferta de que se trate, referencia, al menos, a los siguientes elementos:

- a) El destino o los destinos del viaje.
- b) En caso de fraccionamiento de la estancia, los distintos períodos y sus fechas.
- c) Los medios, características y categorías de los transportes que se vayan a utilizar.
- d) Las fechas, horas y lugares de salida y de regreso.
- e) En caso de que el viaje combinado incluya alojamiento, su situación, su categoría turística y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística, en aquellos países en los que exista clasificación oficial, y el número de comidas que se sirvan.
- f) Número mínimo de personas exigido, en su caso, para la realización del viaje combinado y, en tal supuesto, fecha límite de información al consumidor y usuario en caso de cancelación, que deberá efectuarse con una antelación mínima de diez días a la fecha prevista de iniciación del viaje.
- g) El itinerario.
- h) Las visitas, excursiones o demás servicios incluidos en el precio total convenido del viaje combinado.
- i) El nombre y la dirección del organizador, del detallista y, si procede, del asegurador.
- j) El precio del viaje combinado, desglosando los gastos de gestión, así como una indicación de toda posible revisión del mismo, ajustado a lo previsto en el artículo 157, y de los posibles derechos e impuestos correspondientes a los servicios contratados, cuando no estén incluidos en el precio del viaje combinado.
- k) Los gastos de anulación, si los hubiere y puedan calcularse razonablemente de antemano, debidamente desglosados. Si no pudiera calcularse su importe razonablemente de antemano, el hecho de que se podrán repercutir tales gastos, siempre que se hayan producido efectivamente.
- l) Modalidades de pago del precio y, en su caso, calendario y condiciones de financiación.
- m) Toda solicitud especial que el consumidor y usuario haya transmitido al organizador o al detallista y que éste haya aceptado.
- n) La obligación del consumidor y usuario de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate.
- ñ) El plazo de prescripción de las acciones establecido en el artículo 164, en el que el consumidor y usuario podrá formular sus reclamaciones por la no ejecución o ejecución deficiente del contrato.
- o) El plazo en que el consumidor y usuario podrá exigir la confirmación de sus reservas.

El consumidor y usuario será informado, con anticipación a la celebración del contrato, del contenido de las cláusulas contractuales y recibirá una copia de aquél, una vez formalizado el mismo. También deberá constar por escrito el recibo de la reserva.

La SAP Madrid 13 marzo 2012 resolvió estimar el recurso de apelación interpuesto por la organizadora de viajes contra la sentencia que estimaba parcial-

mente la demanda de reclamación de indemnización por incumplimiento de responsabilidad contractual por falta de información. Entendió la Sala que del contenido obligacional asumido por organizadora y detallista no puede afirmarse la existencia de una específica obligación de facilitar información puntual, pormenorizada y constante de la situación climatológica del lugar del destino vacacional, porque la información resulta plena y perfectamente accesible, con un mínimo de diligencia, a cualquier persona interesada; cualquier persona que se dispone a realizar un viaje, suele comprobar la previsión meteorológica.

La descripción del viaje combinado comunicada por el detallista o, en su caso, por el organizador al consumidor y usuario, así como su precio y todas las demás condiciones aplicables al contrato deberán ser veraces y comprobables en los términos establecidos en los artículos 18 y 60 del TRLCU.

En definitiva, la norma pretende que el consumidor esté bien informado de las cláusulas contractuales a las que se adhiere. El TS en sentencia de 9 julio 1999 dice que *«la redacción de las cláusulas generales deberá ajustarse a los criterios de transparencia, claridad, concreción y sencillez»*. En otras sentencias de Audiencias Provinciales se exige que el que el consumidor reciba una completa y detallada información de la oferta que se le hace a través del programa de viaje (SAP Córdoba 24 febrero 2004). Si se incorporan cláusulas contractuales que puedan ser consideradas abusivas las mismas serán nulas, pero se mantendrá la validez del contrato en su conjunto (GONZÁLEZ CABRERA, 2014, p. 116), si puede subsistir sin las cláusulas antedichas (art. 83 TRLCU)

La SAP Barcelona de 21 octubre 2013, en un recurso de la OCU contra una compañía aérea declara la validez de algunas cláusulas y otras las declara nulas. Cualquier aumento de las tasas, si implica un precio muy superior al inicialmente concertado, debe llevar aparejado el derecho a resolver el contrato, y tal derecho se excluye en la condición impugnada, que sólo contempla el derecho y la obligación del pasajero de asumir las modificaciones en las tasas (el artículo 85.10 del TRLCU declara abusivas, por vincular aspectos del contrato a la voluntad del empresario, *«las cláusulas que prevean la estipulación del precio en el momento de la entrega del bien o servicio o las que otorgan al empresario la facultad de aumentar el precio final sobre el convenido, sin que en ambos casos existan razones objetivas y sin reconocer al consumidor y usuario el derecho a resolver el contrato si el precio final resulta muy superior al inicialmente estipulado»*). Como indica la juez a quo, el carácter abusivo de la cláusula no viene determinado por la posibilidad de que el transportista repercuta en el pasajero los incrementos de tasas o impuestos, sino por vedar al consumidor el derecho de apartarse del contrato si el precio final resulta muy superior al contratado, FJ5). Se consideran abusivas las cláusulas que limiten o priven al consumidor y usuario de los derechos reconocidos por normas dispositivas o imperativas (Hemos de recordar que el artículo 86.2º del TRLCU considera abusivas *«las cláusulas que limiten o priven al consumidor y usuario de los derechos reconocidos por normas dispositivas o imperativas»*). En particular, los apartados segundo, tercero y séptimo contemplan situaciones de exoneración o limitación de la responsabilidad. Ciertamente, en abolladuras, rasguños y otros daños menores en el equipaje se presentará un problema de prueba, pues no será fácil precisar su estado previo a la facturación o al embarque. Ahora bien, la cláusula está redactada en términos muy amplios, que permitiría a la demandada excluir su responsabilidad cualquiera que fuera la envergadura del daño y aun cuando el pasajero lograra probar que se produjeron durante el transporte. Lejos

de tener amparo en el artículo 116 de la LNA, entendemos que la cláusula impugnada lo contraría, dado que, como sostiene la recurrente, exonera *ad limine* al transportista de responsabilidad y en términos generales. En definitiva, nos hallamos ante una limitación de derechos del consumidor que estimamos abusiva, FJ19).

La SAP Girona 27 marzo 2014 desestima el recurso de apelación interpuesto por la agencia de viajes demandada. La agencia no proporcionó la información sobre la necesidad de pasaporte o visado en vigor para poder disfrutar del viaje combinado ofertado incurriendo en negligencia en la prestación del servicio. Los demandantes eran de nacionalidad española y rusa y se disponían a realizar un viaje a un país de la Unión Europea (*«Por tanto, y en consecuencia, incontrovertido que la demandada no proporcionó la información sobre la necesidad de pasaporte o visado en vigor para poder disfrutar del viaje combinado ofertado, es evidente que incurrió en negligencia en la prestación del servicio, siendo esto la causa de que, efectivamente, no pudiesen realizar el viaje en las condiciones proyectadas y ello con responsabilidad sobre los demandantes, sin que sea de acoger la tesis subsidiaria del recurso en orden a que hubiesen podido viajar dos de los afectados, pues ello no supone título exculpatorio o justificante del incumplimiento del deber de información integral»*, FJ4).

El artículo 156 TRLCU regula el derecho del consumidor a una información adicional sobre el viaje contratado:

«1. Los detallistas o, en su caso, los organizadores de viajes combinados deberán facilitar, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia y con el tiempo necesario antes del inicio del viaje, a los consumidores y usuarios con los que hayan contratado, la siguiente información:

a) Los horarios y lugares de las escalas y los enlaces, así como la indicación de la categoría del lugar que deberá ocupar el viajero en el medio o medios de transporte que vayan a ser utilizados.

b) El nombre, dirección y número de teléfono de la representación del organizador o detallista en cada destino o, en su defecto, los de los organismos locales que puedan ayudar al consumidor y usuario en caso de dificultades. Cuando no existan dichas representaciones y organismos, el consumidor y usuario deberá poder disponer, en cualquier caso, de un número de teléfono de urgencia o de cualquier otra información que le permita ponerse en contacto con el organizador o detallista.

c) Para los viajes y estancias de menores en el extranjero, la información que permita establecer un contacto directo con éstos o los responsables de su estancia “in situ” durante el viaje.

d) Información, de acuerdo con la legislación vigente reguladora del seguro privado, sobre la suscripción facultativa de un contrato de seguro que cubra los gastos de cancelación por el consumidor y usuario, o de un contrato de asistencia que cubra los gastos de repatriación o traslado al lugar de origen, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

2. La información prevista en el apartado anterior deberá facilitarse a más tardar en el momento de confirmación de las reservas».

El modo en que debe aportarse esta información será *«por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia»*, de cuyo tenor literal cabe deducir que la información puede proporcionarse por escrito, en soporte papel (copia entregada personalmente al cliente, copia enviada por carta o por fax...) o electrónico (un co-

re electrónico, un SMS, etc.), o verbalmente siempre que quede constancia de la información aportada y de quién y cuándo se ha aportado la misma (GÓMEZ CALERO, 1997).

La obligación de informar al cliente en esta fase postcontractual anterior al inicio del viaje no se agota en los aspectos expresamente previstos en dichas letras del art. 156.1 TRLCU. Al cliente se le debe igualmente informar, entre otras cuestiones, acerca de los sucesos que sin impedir la realización del viaje amenacen o impidan la finalidad pretendida con la contratación de dicho viaje (como, por ejemplo, la llegada de un huracán a la zona elegida como destino del viaje, la existencia de una plaga de medusas en las playas de la isla que se visita o la reiteración de manifestaciones populares violentas en la ciudad de destino), y ello por aplicación del principio de buena fe y de la exigencia de que las obligaciones contractuales se cumplan de forma diligente (MARTÍN OSANTE, 2010).

La Directiva 2015 establece el contenido del contrato de viaje combinado y los documentos que se han de entregar antes del inicio del viaje combinado en el artículo 7.2:

Se estipulará en el contrato de viaje combinado o en su confirmación el contenido íntegro de lo acordado, incluida toda la información mencionada en el artículo 5, apartado 1, párrafo primero, letras a) a h), y la información siguiente:

- a) las necesidades especiales del viajero aceptadas por el organizador;*
- b) indicación de que el organizador:*
 - i) es responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato de conformidad con el artículo 13, y*
 - ii) está obligado a prestar asistencia si el viajero se halla en dificultades de conformidad con el artículo 16;*
- c) el nombre de la entidad garante en caso de insolvencia y sus datos de contacto, incluida su dirección geográfica, y, si ha lugar, el nombre de la autoridad competente designada a tal fin por el Estado miembro de que se trate y sus datos de contacto;*
- d) el nombre, dirección, número de teléfono, dirección de correo electrónico y, si ha lugar, número de fax del representante local del organizador, de un punto de contacto o de otro servicio que permita al viajero ponerse rápidamente en contacto con el organizador y comunicarse con él eficazmente, pedir asistencia en caso de tener dificultades o presentar una reclamación por cualquier falta de conformidad advertida durante la ejecución del viaje combinado;*
- e) indicación de que el viajero debe comunicar toda falta de conformidad advertida durante la ejecución del viaje combinado de conformidad con el artículo 13, apartado 2;*
- f) en el caso de que viajen menores, no acompañados por un familiar u otro adulto autorizado, basándose en un contrato de viaje combinado que incluya alojamiento, información que permita el contacto directo con el menor o con la persona responsable del menor en el lugar de estancia de este;*
- g) información sobre los procedimientos internos de tramitación de reclamaciones disponibles y sobre los mecanismos de resolución alternativa de litigios de conformidad con la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y, si ha lugar, sobre la entidad de resolución de litigios que se apliquen al empresario y sobre la plataforma de resolución de litigios en línea a que se refiere el Reglamento (UE) n° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo;*
- h) información sobre el derecho del viajero a ceder el contrato a otro viajero con*

arreglo al artículo 9.

3.3.6. Modificaciones del contrato

El TRLCU prevé en su articulado tres casos concretos de modificación del contrato: la cesión de reserva, la modificación de precios y la modificación de elementos esenciales del contrato. Téngase en cuenta que, en muchas ocasiones, la celebración del contrato se hace con mucha antelación a su ejecución.

3.3.6.a) Cesión de reserva

Como sucedía en la LVC, en el artículo 155 TRLCU, se reconoce al contratante principal o al beneficiario el derecho a ceder gratuitamente su reserva en el viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones requeridas para el mismo. Por tanto, el cesionario ha de reunir todas las condiciones necesarias para poder realizar el viaje; las situaciones son variadas, por ejemplo, no puede aplicarse la cesión de un jubilado que ha tenido tarifa especial a otro que no reúna estos requisitos; tampoco procedería cuando el viaje supusiera la práctica de determinados deportes que exigen un conocimiento previo o una destreza que el cesionario no dispone; igualmente, cuando derivan de las condiciones de transporte, como es el caso de viajes aéreos que el billete tiene carácter nominativo, etc.

La cesión deberá ser comunicada por escrito al detallista o, en su caso, al organizador con una antelación mínima de 15 días a la fecha de inicio del viaje, salvo que las partes pacten un plazo menor en el contrato. El motivo por el que se ceda la reserva resulta indiferente a efectos de validez, no estando obligado el cedente a justificar los motivos de la cesión. Tampoco se exige que el organizador o el detallista consientan la cesión, pero podrán oponerse a ella si no se cumplen las condiciones legales.

La persona que ceda su reserva en el viaje combinado y el cesionario responderán solidariamente, ante el detallista o, en su caso, el organizador que sean parte del contrato, del pago del saldo del precio, así como de los gastos adicionales justificados que pudiera haber causado dicha cesión. Esta cláusula de responsabilidad tiene sentido porque es práctica habitual el aplazamiento del pago los viajes; suele haber un depósito previo del porcentaje del precio.

El artículo 9 de la Directiva 2015 regula la cesión del contrato a otro viajero, pero rebaja el tiempo de preaviso a siete días, en vez de los quince previstos en el TRLCU.

1. Los Estados miembros garantizarán que, si media preaviso razonable dado al organizador en un soporte duradero antes del inicio del viaje combinado, el viajero pueda ceder el contrato de viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones aplicables a ese contrato. Se considerará razonable en todo caso un preaviso de al menos siete días con respecto al inicio del viaje combinado.

2. El cedente del contrato de viaje combinado y el cesionario responderán solidariamente del pago del saldo del precio, así como de cualquier comisión, recargo u otros costes adicionales derivados de la cesión. El organizador informará al cedente de los costes efectivos de la cesión. Tales costes deberán ser razonables y no superarán los costes efectivamente soportados por el organizador como consecuencia de la cesión del contrato de viaje combinado.

3. *El organizador proporcionará al cedente la prueba de las comisiones, recargos u otros costes adicionales derivados de la cesión del contrato de viaje combinado.*

3.3.6.b) *Revisión de precios*

El TRLCU, reproduce en este ámbito lo dispuesto en la LVC y con ello la regla general de que los precios establecidos en el contrato no pueden ser revisados, pero recogiendo unas excepciones, de tal forma que los precios podrán ser revisados cuando concurren los siguientes requisitos:

a) Que se recoja de forma expresa en el propio contrato de viaje combinado la posibilidad de revisar el precio.

b) Que la previsión contemple la revisión del precio «tanto al alza como a la baja». Es decir, los consumidores también podrán solicitar la rebaja del precio cuando haya descensos, por ejemplo, en el precio de los carburantes o en las tasas de aeropuerto, sin embargo, es poco probable que en la práctica se produzca, salvo que sean viajes de colectivos.

c) Que la cláusula contractual sobre revisión de precios recoja las fórmulas para calcular de forma precisa tal revisión, es decir, que se determinen cuáles son los elementos, porcentajes que se tendrán en cuenta a fin de revisar los precios.

d) Que la revisión sólo tendrá lugar para incorporar variaciones del precio de los transportes, incluido el coste del carburante, las tasas e impuestos relativos a determinados servicios y los tipos de cambio aplicados al viaje organizado (art. 157.2)

e) Que la revisión de los precios al alza no tenga lugar en los 20 días inmediatamente anteriores a la fecha de salida del viaje. En caso de no respetarse este plazo el incremento del precio será nulo (art. 157.3).

Si la Agencia de Viajes revisase los precios incumpliendo alguno de los cinco requisitos aquí mencionados la revisión de precios sería nula.

Ya vimos en el epígrafe 3.3.3.c) lo dispuesto en el artículo 10 de la Directiva 2015, sobre modificación del precio. Las medidas coinciden en lo esencial, pero se añaden muchos detalles, como la aplicación del artículo 11, apartados 2 a 5, si el precio excede del 8% del precio total del viaje (aceptar el cambio o poner fin al contrato, sin penalización), o los referidos a la seguridad jurídica para el viajero (notificación clara, justificada y el cálculo en un soporte duradero; el organizador aportará la prueba de los gastos administrativos a petición del viajero, etc.).

3.3.6.c) *Modificación significativa de elementos esenciales del contrato*

Entre la fecha de celebración del contrato y la fecha de ejecución pueden ocurrir muchas cosas, como que el organizador encuentre dificultades para prestar al cliente alguno de los servicios contratados.

El artículo 158 TRLCU establece que en el supuesto de que, antes de la salida del viaje, el organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor y usuario. En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa en cláusulas negociadas individualmente, el consumidor y usuario podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio.

El consumidor y usuario deberá comunicar la decisión que adopte al detallista o, en su caso, al organizador dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación a que se refiere este artículo. En el supuesto de que el consumidor y usuario no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.

Sin embargo, no resulta sencillo concretar cuáles son las modificaciones significativas de los elementos esenciales del contrato, debido a que si una determinada modificación del contrato es significativa y presenta o no una importancia primordial dependerá en buena medida de las características de cada viaje y del criterio personal del cliente (GÓMEZ CALERO, 1997). La jurisprudencia ha aceptado una serie de situaciones como la sustitución de los alojamientos por otros de inferior categoría, cambiar habitación de lujo, como puede ser una suite nupcial por una habitación normal, reducción de los días de viaje, sustitución del medio de transporte, etc.

La SAP Vizcaya 25 septiembre 2000 confirmó, al amparo de los derogados arts. 8 y 9 LVC, la sentencia de instancia en la que se condena a una agencia de viajes a devolver al Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos, Peritos y Facultativos de Minas de Bilbao las cantidades entregadas en concepto de depósito para un viaje Bilbao-Lisboa-Bilbao y a la indemnización de los daños y perjuicios que se hubiesen podido ocasionar a tal Colegio. Concretamente, la sentencia considera que la Agencia efectuó un cambio sustancial en el contrato, al modificar los horarios de salida y llegada con una diferencia total de 19 horas respecto de lo inicialmente pactado en un viaje de escasa duración. *«Tenemos que tener en cuenta que no sólo cambian las horas, sino que incluso los días ya que la llegada a Bilbao es en lunes, cuando en todas las conversaciones previas y correspondencia siempre se habló de salida en jueves y llegada en domingo. También en los folletos de propaganda emitidos por la Agencia siempre consta como salida un jueves y llegada un domingo. De llegar a Lisboa a las tres de la tarde pasamos a llegar a las once de la noche, ocho horas de diferencia y de llegar a Bilbao el domingo a las 20.00 horas pasamos a llegar a las siete menos diez de la mañana del día siguiente, o sea once horas de diferencia. Es indudable que este es un cambio sustancial porque estamos hablando de un viaje combinado para visitar la Expo de Lisboa que sólo dura tres días. El tema podría ser distinto si estuviéramos ante un viaje de dos semanas de duración, pero en un viaje tan corto está claro que este cambio de horarios y fechas es una modificación sustancial, con las consiguientes molestias y quebraderos para los viajeros»* (FJ1).

La Directiva 2015 establece en el artículo 11 las condiciones referidas a la alteración de otras cláusulas del contrato de viaje combinado, con una mayor detalle, que el TRLCU. Por regla general, el organizador no puede modificar el precio del viaje salvo que: a) el organizador se ha reservado este derecho en el contrato; b) el cambio es insignificante, y c) el organizador informa al viajero de forma clara, comprensible y destacada en un soporte duradero.

Si, antes del inicio del viaje combinado, el organizador se ve obligado a modificar sustancialmente alguna de las principales características de los servicios de viaje,

no puede cumplir con alguno de los requisitos especiales (art. 7.2.a), o propone aumentar el precio del viaje combinado en más del 8 % de conformidad con el artículo 10, apartado 2, el viajero podrá, en un plazo razonable especificado por el organizador: a) aceptar el cambio propuesto, o b) poner fin al contrato sin pagar penalización.

El viajero que ponga fin al contrato de viaje combinado podrá aceptar un viaje combinado sustitutivo que le ofrezca el organizador, de ser posible de calidad equivalente o superior.

El organizador comunicará sin demora al viajero de forma clara, comprensible y destacada y en un soporte duradero: a) las modificaciones propuestas y, cuando proceda de conformidad con el apartado 4, su repercusión en el precio del viaje combinado; b) un plazo razonable, en el que el viajero deberá informar al organizador de su decisión; c) las consecuencias de que el viajero no responda dentro del plazo indicado con arreglo al Derecho nacional aplicable, y d) en su caso, el viaje combinado sustitutivo ofrecido y su precio.

En caso de terminación del contrato de viaje combinado y de no aceptación por parte del viajero de un viaje combinado sustitutivo, el organizador reembolsará sin demora indebida todos los pagos realizados por el viajero o en su nombre y, en cualquier caso, en un plazo no superior a catorce días a partir de la terminación del contrato.

3.3.7. Resolución o cancelación del viaje combinado

3.3.7.1. Resolución por causas imputables al organizador.

El artículo 159 TRLCU regula la resolución del contrato por causa al organizador. Así, en el supuesto de que el consumidor y usuario opte por resolver el contrato, al amparo de lo previsto en el apartado 2 del artículo 158, comentado anteriormente, o de que el organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor y usuario, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior siempre que el organizador o detallista pueda proponérselo.

En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el organizador o el detallista deberán rembolsar al consumidor y usuario, cuando proceda en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato.

En todo caso, el consumidor y usuario podrá exigir el reintegro de las cantidades desembolsadas al empresario al que se las abonó, que deberá reintegrárselas en los plazos y condiciones previstas en el artículo 76 del TRLCU (plazo máximo de 30 días). El cómputo del plazo, en este caso, se iniciará desde la notificación del consumidor y usuario de su opción por la resolución o desde que se produjeran las circunstancias determinantes de la cancelación.

También puede resolver el contrato el consumidor que no obtuviese

confirmación de la reserva en los términos estipulados en el contrato.

En los anteriores supuestos, el organizador y el detallista serán responsables del pago al consumidor y usuario de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato, que en ningún supuesto podrá ser inferior al 5 por 100 del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; el 10 por 100 si se produce entre los quince y tres días anteriores, y el 25 por 100 en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las 48 horas anteriores.

No existirá obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

- a) Cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al exigido y así se comunique por escrito al consumidor y usuario antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato, que como mínimo será de 10 días de antelación mínima a la fecha prevista de iniciación del viaje.
- b) Cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

La SAP Santa Cruz de Tenerife 16 julio 2012 considera erróneo el porcentaje aplicado a la cancelación del viaje, debiendo aplicarse el previsto en la LVC, en conflicto entre consumidores y una agencia de viajes, con motivo de un crucero. La SAP Álava 9 noviembre 2011 estima la reclamación de la diferencia del precio de reserva y el precio que el demandante abonó por un billete de tarifa normal. Consta acreditado que la esposa del demandante reservó los billetes y que la agencia canceló la reserva sin que los esposos se enterasen dado que no estaban en su domicilio al haber iniciado el viaje.

La fuerza mayor se aprecia en distintas sentencias. Por ejemplo, la SAP Barcelona 24 abril 2013 condena a las demandadas a indemnizar a los actores en la cantidad pertinente en virtud del contrato de viaje suscrito. Se acredita que la causa de cancelación de los vuelos de los actores fue una revuelta popular en Tailandia que debe ser considerada de fuerza mayor, lo que exime a los demandados de tener que abonar indemnización alguna por estos conceptos. La jurisprudencia señala que el artículo 1105 CC exime de responsabilidad, al igual que el artículo 159.4 del Real Decreto legislativo transcrito, fuera de los casos expresamente mencionados en la ley y de los que así lo declare la obligación, *«cuando concurran sucesos que no hubieran podido preverse, o que, previstos, fuesen inevitables»*. Precepto que ha sido interpretado por la jurisprudencia seguida, entre otras, por la STS 18 diciembre 2006 en el sentido de que *«la fuerza mayor ha de entenderse constituida por un acontecimiento surgido a posteriori»* de la convención que hace inútil todo esfuerzo diligente puesto en la consecución de lo contratado (STS 24 diciembre 1999), debiendo concurrir en dicho acontecimiento -hecho determinante- la cualidad de ajeneidad, en el sentido de que ha de ser del todo independiente de quien lo alega (SSTS 19 mayo 1960, 28 diciembre 1997, 13 julio y 24 diciembre 1999 y 2 marzo 2001), sin que pueda confundirse la ajeneidad con aquellas circunstancias que tienen que ser asumidas y previstas por la parte contratante de quien depende el cumplimiento (STS 22 febrero 2005); y asimismo debe haber una

total ausencia de culpa (SSTS 31 marzo 1995, 31 mayo 1997, 18 abril 2000, 23 noviembre 2004), porque la culpa es incompatible con la fuerza mayor y el caso fortuito (STS 2 enero 2006); y que la fuerza mayor ha de consistir en una fuerza superior a todo control y previsión (STS 20 julio 2000), y para ponderar su concurrencia habrá de estarse a la normal y razonable previsión que las circunstancias exijan adoptar en cada supuesto concreto, o inevitabilidad en una posibilidad de orden práctico (SSTS 4 julio 1983, reiterada en las de 31 marzo 1995, 31 mayo 1997, 20 julio 2000 y 15 febrero 2006). En concreto, se recogen como caso fortuito o fuerza mayor los conflictos bélicos e incluso las revueltas populares, en tal sentido la STS 3 octubre 1994 (FJ3).

La SAP Valladolid 12 febrero 2009 desestima el recurso de apelación interpuesto por las codemandadas, agencias de viaje mayorista y minorista, confirmando la condena a la devolución del precio del viaje combinado contratado por el actor y que fue cancelado como consecuencia de las amenazas de terrorismo que provocó el cierre del aeropuerto Heathrow (Londres), siendo responsables ambas entidades de conformidad con la LVC; y la SAP Vizcaya 6 septiembre 2010 desestima la reclamación contra una agencia de viajes por entender que estamos ante un caso de fuerza mayor (consecuencias de un huracán).

3.3.7.2.- Resolución del contrato por el consumidor o usuario

El artículo 160 TRLCU establece que en todo momento el consumidor y usuario podrá dejar sin efecto los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero deberá indemnizar al organizador o detallista en las cuantías que a continuación se indican, salvo que tal resolución tenga lugar por causa de fuerza mayor:

a) Abonará los gastos de gestión, los de anulación, si los hubiere, y una penalización consistente en el 5 por 100 del importe total del viaje, si la cancelación se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 15 por 100 entre los días tres y diez, y el 25 por 100 dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida.

De no presentarse a la salida, el consumidor y usuario está obligado al pago del importe total del viaje, abonando, en su caso, las cantidades pendientes salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

b) En el caso de que el viaje combinado estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques o tarifas especiales, los gastos de cancelación se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

La SAP Tarragona 11 noviembre 2010 desestima el recurso de apelación interpuesto por la agencia de viaje, quién impugna el pronunciamiento de la sentencia que le obliga a devolver la cantidad facturada y cobrada como penalización por la anulación del viaje encargado. No es alegable como excepción que como los demandantes decidieron anular el viaje para realizar otro que preferían y habiendo contratado un seguro que asumiera esos gastos de esta anulación, le exime a la agencia, y que fue aceptado por los actores la pérdida del pago del precio. Por su parte, la SAP Málaga 14 julio 2014 considera que el consumidor tiene derecho a desistir unilateralmente del contrato pero debe indemnizar a la organizadora del viaje por los gastos de gestión y de anulación, si los hubiere, y una penalización del

15%, al producirse la cancelación 4 días antes de la fecha del comienzo del viaje. No ha acreditado la parte actora ninguna circunstancia de causa de fuerza mayor que legitime la reclamación por parte de la demandante del precio pagado por el viaje concertado en su día (FJ 2 y 3).

La SAP Murcia 7 noviembre 2012 concluye que no estamos ante un desistimiento por causa de fuerza mayor puesto que la enfermedad de la esposa era anterior a la contratación y era previsible una recaída, por lo tanto, el consumidor no está legitimado para exigir la total restitución de aquello que hubiera pagado por razón del viaje contratado (FJ4). El usuario tiene derecho a desistir de los servicios solicitados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, debiendo indemnizar al organizador, pues en el presente caso, no puede entenderse incorporada la condición general relativa a la cancelación del viaje por el cliente, puesto que, no existe contrato escrito (FJ5).

La novedad introducida por la propuesta de directiva consiste en que se otorgan derechos de rescisión adicionales a los viajeros antes del inicio del viaje combinado (art. 10).

La Directiva 2015 regula en su artículo 12 la terminación del contrato y el derecho de desistimiento antes del inicio del viaje en los siguientes términos:

1. Los Estados miembros garantizarán que el viajero pueda poner fin al contrato de viaje combinado en cualquier momento antes del inicio del viaje. Cuando el viajero ponga fin a dicho contrato, podrá exigírsele que pague al organizador una penalización por terminación que sea adecuada y justificable. El contrato del viaje combinado podrá especificar una penalización tipo por terminación que sea razonable, basada en la antelación de la terminación del contrato con respecto al inicio del viaje combinado y en el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje. En ausencia de una penalización tipo por terminación, el importe de la penalización por terminación equivaldrá al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje. El organizador deberá facilitar al viajero que lo solicite una justificación del importe de la penalización por terminación.

2. No obstante, lo comentado en el párrafo anterior, el viajero tendrá derecho a poner fin al contrato de viaje combinado antes del inicio del viaje sin pagar ninguna penalización de concurrir circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino. En caso de terminación del contrato de viaje combinado con arreglo al presente apartado, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualesquiera pagos realizados por el viaje combinado, pero no a una indemnización adicional.

3. El organizador podrá poner fin al contrato de viaje combinado y reembolsar al viajero la totalidad de los pagos que este haya realizado por el viaje combinado, pero no será responsable de ninguna indemnización adicional, si:

a) el número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo especificado en el contrato y el organizador notifica al viajero la terminación del contrato dentro del plazo fijado en el contrato, pero a más tardar:

- veinte días antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de más de seis días de duración,

- siete días antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de entre

dos y seis días de duración,

- 48 horas antes del inicio del viaje combinado en el caso de viajes de menos de dos días de duración,

o

b) el organizador se ve en la imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y notifica su terminación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.

4. El organizador proporcionará cualesquiera reembolsos exigidos en los apartados 2 y 3, o, con respecto al apartado 1, reembolsará cualquier pago realizado por el viajero o en su nombre por el viaje combinado menos la penalización adecuada por terminación. Dichos reembolsos o devoluciones se realizarán al viajero sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo no superior a catorce días después de la terminación del contrato de viaje combinado.

5. En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento, los Estados miembros podrán disponer en su Derecho interno que el viajero disponga de un plazo de catorce días para ejercer su derecho de desistimiento del contrato de viaje combinado, sin necesidad de justificación.

3.3.7.3.- La denegación de embarque en transporte aéreo

Conocido también como «*overbooking* aéreo» (sobrecontratación, sobre reserva, vuelo excesivamente reservado,...). Se produce en aquellas ocasiones en que el transportista aéreo ha vendido, bien a través de sus propias oficinas, bien a través de las agencias de viajes autorizadas, un número de plazas confirmadas para un vuelo que exceden a las que efectivamente tiene a su disposición la aeronave y en el caso de presentarse todos los viajeros, al ser más de los asientos disponibles, algunos de ellos no pueden embarcar.

En España ya se recogió esta práctica en el RD 1961/1980, de 13 de junio, que establecía el régimen de indemnizaciones optativas para pasajeros a quienes se les denegase el embarque en vuelos y estuvo vigente hasta que entró en vigor el Reglamento (CE) número 295/91, del Consejo de 4 de febrero de 1991, por el que se establecen normas comunes relativas a un sistema de compensación por denegación de embarque en el transporte aéreo regular. Este reglamento fue derogado por el vigente Reglamento (CE) número 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.

a) Ámbito de aplicación. Desde el punto de vista subjetivo, el Reglamento será aplicable:

a) A los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado;

b) a los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, a menos que disfruten de beneficios o compensación y de asistencia en ese tercer país, cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo en cuestión sea un transportista comunitario.

El apartado a) se aplicará a condición de que los pasajeros:

1) Dispongan de una reserva confirmada en el vuelo de que se trate y, excepto en el caso de la cancelación mencionado en el artículo 5, se presenten a facturación:

- en las condiciones requeridas y a la hora indicada previamente y por escrito (inclusive por medios electrónicos) por el transportista aéreo, el operador turístico o un agente de viajes autorizado,

- o bien, de no indicarse hora alguna,

- con una antelación mínima de cuarenta y cinco minutos respecto de la hora de salida anunciada, o

2) Hayan sido transbordados por un transportista aéreo u operador turístico del vuelo para el que disponían de una reserva a otro vuelo, independientemente de los motivos que haya dado lugar al transbordo.

Por el contrario, no se aplicará a los pasajeros que viajen gratuitamente o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público. No obstante, se aplicará a los pasajeros que posean billetes expedidos, dentro de programas para usuarios habituales u otros programas comerciales, por un transportista aéreo o un operador turístico. Se aplicará sólo a los pasajeros transportados por aviones motorizados de ala fija.

Por último, el Reglamento se entenderá sin perjuicio de los derechos que asisten a los pasajeros en virtud de la Directiva sobre viajes combinados. Por tanto, no se aplicará cuando un viaje combinado se cancele por motivos que no sean la cancelación del vuelo.

b) Denegación de embarque. Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo prevea que tendrá que denegar el embarque en un vuelo, deberá, en primer lugar, pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios, en las condiciones que acuerden el pasajero interesado y el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.

En caso de que el número de voluntarios no sea suficiente para que los restantes pasajeros con reservas puedan ser embarcados en dicho vuelo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá denegar el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos. En caso de que deniegue el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo deberá compensarles inmediatamente y prestarles asistencia.

c) Cancelación de vuelos. En caso de cancelación de un vuelo el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá asistencia a los pasajeros afectados. Los pasajeros afectados tendrán derecho a una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, a menos que:

- se les informe de la cancelación al menos con dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista, o

- se les informe de la cancelación con una antelación de entre dos semanas y siete días con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca un transporte alternativo que les permita salir con no más de dos horas de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista, o

- se les informe de la cancelación con menos de siete días de antelación con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca tomar otro vuelo que les permita salir con no más de una hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.

Siempre que se informe a los pasajeros de la cancelación, deberá darse una explicación relativa a los posibles transportes alternativos. La carga de la prueba de haber informado al pasajero de la cancelación del vuelo, así como del momento en que se le ha informado, corresponderá al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.

d) Retraso. Si un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo prevé el retraso de un vuelo con respecto a la hora de salida prevista:

a) de dos horas o más en el caso de todos los vuelos de 1 500 kilómetros o menos, o

b) de tres horas o más en el caso de todos los vuelos intracomunitarios de más de 1 500 kilómetros y de todos los demás vuelos de entre 1 500 y 3 500 kilómetros, o

c) de cuatro horas o más en el caso de todos los vuelos no comprendidos en las letras a) o b),

el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá a los pasajeros la asistencia especificada en:

- la letra a) del apartado 1 y el apartado 2 del artículo 9, y

- las letras b) y c) del apartado 1 del artículo 9 cuando la hora de salida prevista sea como mínimo al día siguiente a la hora previamente anunciada, y

- la letra a) del apartado 1 del artículo 8 cuando el retraso es de cinco horas como mínimo.

En cualquier caso, se ofrecerá la asistencia dentro de los límites de tiempo establecidos más arriba con respecto a cada tramo de distancias.

e) Derecho a compensación. Cuando se refiere a «compensación de embarque», los pasajeros recibirán una compensación por valor de:

a) 250 euros para vuelos de hasta 1 500 kilómetros;

b) 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1 500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1 500 y 3 500 kilómetros;

c) 600 euros para todos los vuelos no comprendidos en a) o b).

La distancia se determinará tomando como base el último destino al que el pasajero llegará con retraso en relación con la hora prevista debido a la denegación de embarque o a la cancelación.

En caso de que, con arreglo al artículo 8, se ofrezca a los pasajeros la posibilidad de ser conducidos hasta el destino final en un transporte alternativo con una diferencia en la hora de llegada respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado:

a) que no sea superior a dos horas, para todos los vuelos de 1 500 kilómetros o menos, o

b) que no sea superior a tres horas, para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1 500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1 500 y 3 500 kilómetros, o

c) que no sea superior a cuatro horas, para todos los vuelos no comprendidos en a) o en b),

el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá reducir en un 50 % la compensación prevista en el apartado 1.

f) Derecho al reembolso o a un transporte alternativo (art. 8). 1) Cuando se haga referencia a este artículo, se ofrecerán a los pasajeros las opciones siguientes:

a) - el reembolso en siete días, según las modalidades del apartado 3 del artículo 7, del coste íntegro del billete en el precio al que se compró, correspondiente a la

parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, junto con, cuando proceda:

- un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible;
- b) la conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible, o
- c) la conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

2) Lo dispuesto en la letra a) del apartado 1 se aplicará también a los pasajeros cuyos vuelos formen parte de un viaje combinado, excepto por lo que respecta al derecho a reembolso, cuando ese derecho se derive de la Directiva sobre viajes combinados.

3) En el caso de las ciudades o regiones en las que existan varios aeropuertos, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo que ofrezca al pasajero un vuelo a otro aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva deberá correr con los gastos de transporte del pasajero desde ese segundo aeropuerto, bien hasta el aeropuerto para el que efectuó la reserva, bien hasta otro lugar cercano convenido con el pasajero.

g) Derecho a atención (art. 9.1) Cuando se haga referencia a este artículo, se ofrecerá gratuitamente a los pasajeros:

- a) comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar;
- b) alojamiento en un hotel en los casos:
 - en que sea necesario pernoctar una o varias noches, o
 - en que sea necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero;
- c) transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (hotel u otros).

2) Además, se ofrecerán a los pasajeros gratuitamente dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o correos electrónicos.

3) Al aplicar el presente artículo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo prestará atención especial a las necesidades de las personas con movilidad reducida y de sus acompañantes, así como a las necesidades de los menores no acompañados.

h) Cambio de clase. Si un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo acomoda a un pasajero en una plaza de clase superior a aquella por la que se pagó el billete no solicitará pago suplementario alguno.

Si un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo acomoda a un pasajero en una plaza de clase inferior a aquella por la que se pagó el billete, en siete días, con arreglo a lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 7, reembolsará:

- a) el 30 % del precio del billete del pasajero para todos los vuelos de 1 500 kilómetros o menos, o
- b) el 50 % del precio del billete para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1 500 kilómetros, excepto los vuelos entre el territorio europeo de los Estados miembros y los territorios franceses de ultramar, y para todos los demás vuelos de entre 1 500 y 3 500 kilómetros, o
- c) el 75 % del precio del billete para todos los vuelos no comprendidos en a) o en

b), incluidos los vuelos entre el territorio europeo de los Estados miembros y los territorios franceses de ultramar.

i) *Personas con movilidad reducida o necesidades especiales.* Los transportistas aéreos encargados de efectuar vuelos darán prioridad al transporte de las personas con movilidad reducida y sus acompañantes o perros de acompañamiento certificados, así como de los menores no acompañados.

En casos de denegación de embarque, cancelación y retrasos de cualquier duración, las personas con movilidad reducida y sus acompañantes, así como los menores no acompañados, tendrán derecho a recibir atención lo antes posible.

j) *Derecho de reparación.* Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo abone una compensación o dé cumplimiento a las demás obligaciones que le impone el presente Reglamento, no podrá interpretarse que las disposiciones de este último limitan su derecho a reclamar una compensación a cualquier otra persona, incluidos terceros, de conformidad con la legislación aplicable. En especial, este Reglamento no limita en ningún modo el derecho del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo de tratar de lograr que un operador turístico u otra persona con quien el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo tiene un contrato le reembolse. Asimismo, ninguna disposición del presente Reglamento podrá interpretarse como una restricción al derecho del operador turístico o de un tercero, no pasajero, con quien el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo tenga un contrato, de solicitar de este último el reembolso o una compensación con arreglo a la legislación aplicable en la materia.

La SAP Salamanca 19 marzo 2013 condena a la agencia de viajes al abono de la indemnización por cancelación de vuelo, sin perjuicio de su derecho de repetición. En su FJ3 trae a colación el Reglamento CE 261/2004 y hace un repaso de la jurisprudencia de las Audiencias Provinciales, que no es uniforme respecto a la aplicación del reglamento comunitaria a las AaVv aunque sí a las compañías aéreas si el vuelo tiene salida o llegada en el territorio español. Así la SAP Madrid 3 mayo 2012 es partidaria de esta tesis que justifica así: *«La apuesta legislativa es favorecer la posición del consumidor, que es amparado mediante la técnica de la solidaridad. De este modo se favorece que pueda demandar donde contrató, sin tener que afrontar el costo de foros inverosímiles (transportistas, hosteleros o mayoristas extranjeros), y sin el riesgo de que se le opongá como excepción responsabilidades de terceros de muy complicada discusión. Los beneficios de la coincidencia de intereses empresariales que organiza el mayorista involucrando a los prestadores de servicios y a agencias de viajes, tienen como correlato la obligación de responsabilidad solidaria, que no impide que luego se hagan las reclamaciones oportunas precisamente en el marco de esa cooperación empresarial»*. Del mismo modo se pronuncia la SAP Sevilla 1 marzo 2011 que recoge la doctrina del TS a favor de la solidaridad de todos los que intervienen en un viaje combinado, si bien de la Ley derogada de 1995, pero doctrina aplicable a la presente TRLCU, y así establece que *«A pesar de todo, la regla mayoritariamente aplicada por la jurisprudencia española es la de la responsabilidad solidaria de los que intervienen en los viajes combinados»*. La referida STS 20 enero 2012 establece, a propósito como se dice de la Ley de 1995 derogada, *«que la necesidad de unificar la doctrina en torno a la interpretación del art. 11 Ley 21/1995, de Viajes combinados lleva a declarar la doctrina de que la responsabilidad del mayorista u organizador es solidaria con el minorista o agente de viajes frente al consumidor, sin perjuicio de las acciones de*

regreso que existan entre ellos» doctrina que es extrapolable a la Ley actual. En sentido contrario se pronuncia la SAP Asturias 17 febrero 2010 que entiende que el reglamento comunitario es aplicable a la compañía aérea pero no al minorista que es la agencia de viajes.

3.3.8. El incumplimiento del contrato de viaje combinado

En el art. 161 TRLGDU se regulan las distintas opciones que tiene la agencia en el supuesto de que *«después de la salida del viaje, el organizador no suministre o compruebe que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato»*: buscará soluciones para continuar el viaje sin suplemento de precio para el consumidor y abonará la diferencia de precio entre las prestaciones previstas y las efectivamente suministradas. Si las soluciones anteriores son inviables o no las acepta el consumidor por motivos razonables, le facilitará un transporte para regresar al lugar de salida o a otro diferente que ambos acuerden, sin perjuicio de las indemnizaciones que en su caso procedan. En el art. 161 se recogen, con una redacción desafortunada, los supuestos de cumplimiento defectuoso, cuando existe una divergencia entre lo inicialmente pactado y lo definitivamente proporcionado.

En este momento, el «producto turístico» ya no es cosa futura, sino presente, y ha empezado a producir sus efectos pues ha llegado el momento del disfrute del viaje y sucede que el organizador no suministra una parte importante de los servicios previstos en el contrato o simplemente comprueba, que no puede suministrarlos. Conviene dejar claro que el contrato de viaje combinado se equipara normalmente al contrato turístico o vacacional, pero puede cubrir otras finalidades distintas para colmar intereses diversos: congreso científico, terapia médica, cursos de estudio o concurrir ambas, teniendo una de las prestaciones un interés preponderante. En estos casos, el interés del viajero emerge de la propia definición legislativa de contrato y de los remedios previstos en caso de incumplimiento de una singular prestación que tenía la consideración de ser principal, coherente con la relevancia de tales intereses, pues cuando en el viaje combinado previsto por el organizador entra una prestación no turística con carácter prevalente, cambia el orden de intereses querido por las partes (entrada a ópera, acontecimiento deportivo, teatro, tratamiento médico, etc.), siendo las demás prestaciones prometidas por el organizador instrumentales o complementarias de la principal, lo que no significa que carezcan de relevancia en sede de ejecución del contrato (ALICIA DE LEÓN, 2007).

La exigencia del cumplimiento de todo lo pactado según las condiciones y características estipuladas en la oferta, hace que de lo contrario, surja la responsabilidad contractual de la que solo se exime la agencia de viajes por fuerza mayor y causa suficiente, distinguiéndose en cuanto a sus consecuencias, la previsibilidad anterior al comienzo de los efectos del contrato, de la surgida cuando los efectos ya han empezado a producirse. El artículo 161 TRLGDU establece:

«1. En el caso de que, después de la salida del viaje, el organizador no suministre o compruebe que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, sin suplemento alguno de precio para el consumidor y usuario, y, en su caso, abonará a este último el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. Si el consumidor y usuario continúa el viaje con las

soluciones dadas por el organizador se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.

2. Si las soluciones adoptadas por el organizador fueran inviables o el consumidor y usuario no las aceptase por motivos razonables, aquél deberá facilitar a éste, sin suplemento alguno de precio, un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, sin perjuicio de la indemnización que en su caso proceda.

3. En caso de reclamación, el detallista o, en su caso, el organizador deberá obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas.»

Por tanto, el viajero tiene la carga de comunicar, por escrito o en cualquier otra forma que quede constancia, al organizador la existencia de un supuesto vicio para que éste lo elimine. La misma obligación se recoge en el art. 161.3, pero en este caso será comunicar el vicio al organizador. Por tanto, si una cláusula limita las posibilidades del viajero de comunicar los defectos de los viajes, será nula. Por otro lado, si el viajero conoce la existencia de un vicio y no lo pone en conocimiento del organizador o de las otras personas aptas para ello, él sufrirá las consecuencias negativas que deriven de esa falta de actuación.

El organizador subsanará los defectos del viaje combinado (cambiando el hotel, la aeronave, etc.) siempre que ello no modifique la esencia del viaje. Por supuesto, los gastos que puedan ocasionarse con motivo de los cambios deben correr por cuenta del organizador.

Además de la subsanación de los defectos, el art. 161.1 otorga al viajero una acción de reducción del precio del viaje combinado, siempre que exista un defecto que no ha sido definitivamente subsanado. Será el viajero el que reclame al organizador la devolución de esa parte del precio una vez finalizada la ejecución del contrato.

Finalmente, el art. 161.2 recoge la facultad del viajero de resolver el contrato de viaje una vez iniciada la ejecución del mismo. Dicha facultad no podrá ser excluida mediante pacto, ya que el mismo sería nulo. La opción de la resolución es subsidiaria de la alternativa de subsanación del viaje. El incumplimiento debe ser grave, de modo que se justifique el ejercicio de un remedio tan grave como es la resolución del contrato. Quedan englobados todos los cumplimientos defectuosos que no sean susceptibles de reparación, o que siéndolo, exista un desinterés del viajero a que sean subsanados (BERCOVITZ y BALLESTEROS, 2010)

La jurisprudencia se ha pronunciado en reiteradas ocasiones sobre el incumplimiento del contrato de viajes combinados. Así, la SAP Burgos 17 mayo 2002 revoca la sentencia apelada condenando a la mayorista a abonar a los actores dos tercios del valor de un viaje a Egipto, por diversos incumplimientos, donde al cuarto día de los doce programados se informa a una parte de los viajeros que no existen camarotes para continuar la travesía por el Nilo iniciada en un barco diferente al ofertado, ofreciendo alternativas que no son aceptadas por los viajeros, solicitando los interesados el regreso al punto de partida, lo que no tiene lugar sino varios días después, tras permanecer en El Cairo en un hotel diferente al inicialmente convenido, y partiendo de los hechos aludidos. La SAP Sevilla 14 abril 2005 entiende que el actor tiene derecho al resarcimiento del daño moral derivado del cumplimiento defectuoso o irregular de alguna de las prestaciones de un viaje combinado, por las repercusiones anímicas negativas que acarrea el hecho de que

el viaje no se ajuste a lo previsto y querido, por no tener un camarote en el barco como el contratado, pero la indemnización fijada por el juzgador es excesiva ya que representa un tanto por cierto muy elevado sobre el precio del viaje.

La SAP León 8 junio 2007 estima en parte el recurso de apelación dirigido contra la sentencia que estimó la demanda en reclamación de cantidad frente a la agencia de viajes por su responsabilidad en la gestión de la reserva contratada. Indica la Sala que la responsabilidad contractual de la agencia de viajes, sea como mediadora, detallista o intermediaria frente al cliente no se agota, con la mera gestión de la reserva de alojamiento los días concertados sino que, vinculada con la suerte o resultado final de la prestación contratada, deviene responsable de todo incumplimiento total o parcial diferente o defectuoso frente al programado. La Agencia no acaba su compromiso contractual frente al cliente ofreciendo la oferta turística puesta a su alcance y haciéndose cobro anticipado del producto contratado. Por tanto, concluye la Sala que hubo pues incumplimiento o falta de prestación de parte de los servicios programados no imputable al cliente que se encontró con la falta de reserva de la habitación de hotel que había contratado. La SAP Córdoba 23 marzo 2010 desestima recurso de una agencia de viajes porque en el contenido del viaje finalmente ofrecido, se aprecian sustanciales modificaciones.

La SAP Coruña 20 enero 2012 estima recurso de apelación contra la sentencia que desestimó la demanda sobre indemnización de los daños y perjuicios ocasionados al actor y a su familia como consecuencia de las variaciones en el viaje contratado. La Sala considera que el artículo 161 TRLCU en que se fundamentó la resolución de instancia, debe entrar en juego en aquéllos supuestos en los cuales, siendo factible el cumplimiento de la prestación, una vez iniciado el viaje, el organizador no cumple con la misma, ya que el texto legal emplea la proposición normativa *«después de la salida del viaje, el organizador no suministre o compruebe que no puede suministrar»*, pero es que, en este caso, ya conocía perfectamente que la visita a la ciudad que finalmente no visitaron, de indiscutible atractivo para que los consumidores tomaran su decisión de realizar el viaje combinado ofertado por la demandada, no era posible, de lo que tenía perfecta constancia la organizadora interpelada, antes incluso de comprometerse convencionalmente a prestarlo, ocultando consciente e intencionadamente tal circunstancia, elevada al rango de elemento de necesaria expresión en el contrato escrito necesario para formalizar una relación contractual como la presente.

La SAP Barcelona 21 octubre 2013, en un recurso de la OCU contra una compañía aérea declara nulas algunas cláusulas. Por ejemplo, cualquier aumento de las tasas, si implica un precio muy superior al inicialmente concertado, debe llevar aparejado el derecho a resolver el contrato, y tal derecho se excluye en la condición impugnada, que sólo contempla el derecho y la obligación del pasajero de asumir las modificaciones en las tasas (FJ5). También se consideran abusivas las cláusulas que limiten o priven al consumidor y usuario de los derechos reconocidos por normas dispositivas o imperativas.

La Directiva 2015 contempla en su artículo 14 la reducción de precio e indemnización por daños y perjuicios en los casos de falta de conformidad, a menos que el organizador demuestre que es imputable al viajero, o a un tercero ajeno a la prestación de los servicios de viaje incluidos en el contrato de viaje combinado y es imprevisible o inevitable, o se debe a circunstancias inevitables y extraordinarias.

El plazo de prescripción para presentar reclamaciones con arreglo al presente artículo no podrá ser inferior a dos años.

3.3.9. Responsabilidad de los organizadores y de los detallistas de viajes combinados

La responsabilidad de las agencias de viajes partícipes en el contrato de viaje combinado viene regulada en el artículo 162 del TRLCU, que a su vez, persigue ser lo más fiel posible al texto del derogado artículo 11 de la LVC, y resolver el problema de la inseguridad acerca del régimen de distribución de responsabilidad:

«1. Los organizadores y los detallistas de viajes combinados responderán frente al consumidor y usuario, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho de los organizadores y detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios.

La responsabilidad frente al consumidor será solidaria de cuantos empresarios, sean organizadores o detallistas, concurren conjuntamente en el contrato cualquiera que sea su clase y las relaciones que existan entre ellos, sin perjuicio del derecho de repetición de quien responda ante el consumidor y usuario frente a quien sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

2. Los organizadores y detallistas de viajes combinados responderán, asimismo, de los daños sufridos por el consumidor y usuario como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato.

Dicha responsabilidad cesará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor y usuario.

b) Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.

c) Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiendo por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

d) Que los defectos se deban a un acontecimiento que el detallista, o en su caso, el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

En los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los párrafos b), c) y d), el organizador y el detallista que sean parte en el contrato estarán obligados, no obstante, a prestar la necesaria asistencia al consumidor y usuario que se encuentre en dificultades.

3. El resarcimiento de los daños, que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, quedará limitado con arreglo a lo previsto en los convenios internacionales reguladores de dichas prestaciones.

4. No podrán establecerse excepciones mediante cláusula contractual a lo previsto en los apartados 1 y 2 de este artículo.»

El nuevo texto de la norma utiliza un tenor literal desafortunado, pues si bien del primer párrafo señala que los organizadores y detallistas responden «*en función de las obligaciones que les correspondan dentro del ámbito de su respectiva gestión*»; en el párrafo segundo establece que «*la responsabilidad frente al consumidor será solidaria*». Vemos así que mientras el primer párrafo proclama en apariencia la mancomunidad, el segundo la solidaridad que en una interpretación por el contexto habrá de imponerse, pues el segundo párrafo clarifica al primero (ALGABA, 2011).

El Tribunal de Justicia (CE) en STJCE 12 marzo 2002, núm. C-168/2000, se pronuncia sobre la cuestión prejudicial en relación con la interpretación del art. 5 de la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 junio 1990, concluyendo que «*debe interpretarse en el sentido de que, en principio, confiere al consumidor un derecho a la reparación del perjuicio moral derivado del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones que constituyen un viaje combinado*». Añade que «*es preciso señalar que la Directiva, y más en particular su artículo 5, está destinada a dar protección a los consumidores y que, en el marco de los viajes turísticos, la reparación del perjuicio causado por la pérdida del disfrute de las vacaciones tiene una relevancia especial para ellos*».

Como advierte ALGABA (2011), el Tribunal Supremo se había pronunciado en algunas sentencias en favor de la responsabilidad solidaria pero estos pronunciamientos no se reflejaron en la diversidad de soluciones defendidas por las Audiencias Provinciales pues las sentencias del Alto Tribunal habían recaído sobre asuntos a los que les era aplicable la legislación anterior a la entrada en vigor del LVC. Sin embargo el Tribunal Supremo en la STS 20 enero 2009, enjuiciando un asunto al que era aplicable la LVC ha unificado la doctrina sobre la responsabilidad (responsabilidad del mayorista y minorista por muerte y lesiones de viajeros en accidente de autocar), aunque tarde porque la LVC se derogó en 2007. Las razones que se esgrimen en la Sentencia son numerosas y aparecen señaladas en su Fundamento de Derecho Quinto donde entre otras razones se justifica la solidaridad en:

«*a) la normativa sobre protección de consumidores y usuarios establece en general la solidaridad cuando sean varias las personas que deben responder frente a un consumidor por los daños causados. Así, por ejemplo, el artículo 27.2 de la ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios establecía que "si en la producción del daño concurren varias personas, responderán solidariamente ante los perjudicados", el artículo 7 de la ley 22/1994, de 6 julio, de responsabilidad civil por los daños causados por productos defectuosos (repetido en el artículo 132 del Texto refundido) establece que "las personas responsables del mismo daño por aplicación de la presente Ley lo serán solidariamente". Por otra parte, las reglas del Draft Common Frame of Reference (DCFR, 2009), en el artículo III.-4:103 (2) dice que si los términos de la obligación no determinan el tipo, la responsabilidad de dos o más deudores que deben cumplir la misma obligación es solidaria, lo que se aplica especialmente cuando sean responsables por el mismo daño.*

b) El segundo argumento consiste en que la confianza del consumidor se centra en la persona o sociedad con quien contrata, que es el minorista y prácticamente nunca con el mayorista. Este es un nuevo argumento que va a favorecer la protección del consumidor, que es lo que se trata de obtener con las normas que establecen la responsabilidad solidaria por los daños causados en un viaje combinado. De este modo resulta lógico que el minorista responda frente al consumidor y para no de-

jarle desamparado, la regla de la solidaridad le va a permitir repetir contra el mayorista.»

La opción de la solidaridad acogida en el TRLCU es acertada pero no será totalmente eficiente hasta que el legislador comunitario imponga con carácter unificador este modo de distribución de la responsabilidad en la futura modificación de la Directiva de Viajes Combinados.

La responsabilidad y la cesación de responsabilidad de los organizadores y detallistas encuentran reflejo en la jurisprudencia. Por ejemplo, los huracanes y otros acontecimientos excepcionales como causa de exoneración de la responsabilidad; así la SAP Madrid 25 marzo 2008 dice que *«es claro que la llegada de un huracán constituye un supuesto de fuerza mayor que impide apreciar la falta de aquella diligencia exigible a las demandas para cumplir el contrato en los términos previstos en el mismo y derivados de la ley; ahora bien, tal diligencia se quiebra cuando, pudiendo conocer la existencia del riesgo de huracán, no lo comunican al consumidor permitiéndole optar por el cumplimiento o la resolución del contrato»*; otra SAP Madrid 17 septiembre 2013, sobre indemnización de los daños y perjuicios, entiende que concurre el requisito de la imprevisibilidad en los fuertes vientos que provocan la cancelación de las dos escalas. Sin embargo, desestima por falta de prueba tanto los ruidos excesivos en los camarotes-cabinas como el trato vejatorio. Y la SAP Baleares 21 noviembre 2014 confirma la condena a la compañía aérea a indemnizar por la cancelación del vuelo como consecuencia de la huelga de controladores, ya que incumbe a quien pretende exonerarse, no tan sólo probar la concurrencia de una circunstancia extraordinaria, sino igualmente que no podría haber evitado, aunque se hubieran adoptado todas las medidas razonables, carga probatoria que en el caso no puede entenderse cumplida (FJ 2). Asimismo, es correcta la condena a indemnizar por daño moral al haber causado una especial perturbación con la cancelación (FJ 5).

Por último, se relacionan algunas sentencias recientes de las Audiencias Provinciales sobre el tema de responsabilidad: la SAP Madrid 14 junio 2013 estima el recurso de apelación de la demandada absolviéndola del pago de la cantidad reclamada en virtud del contrato de transporte aéreo suscrito. Se acredita que el vuelo directo no estaba ofrecido expresamente en el folleto publicitario de la agencia, por lo que no se produjo el incumplimiento en virtud del cual se reclama, puesto que no es cierto que los servicios contratados no se hayan prestado o lo hayan sido de forma defectuosa o distinta a la pactada y ello por cuanto el consumidor no desistió del viaje y, por tanto, llegó a tener lugar la prestación de los servicios inicialmente convenidos (FJ 5); la SAP Pontevedra 20 mayo 2013 confirma la indemnización por daños y perjuicios al consumidor demandante porque las agencias (mayorista y minorista) porque realizaron el viaje que los demandantes habían pagado. La responsabilidad frente al consumidor es solidaria (FJ 3). Idéntico pronunciamiento la SAP Baleares 19 julio 2011; y la SAP Madrid 7 marzo 2013 desestima recurso de la mayorista. La reducción de la indemnización solicitada no puede ser acogida por cuanto se acredita la modificación de la hora de salida del vuelo contratado sin que ni la empresa mayorista ni la agencia de viajes avisara a los clientes ni les modificara sus billetes de vuelo, con el sentimiento de impotencia que ello conlleva (FJ 2).

A este apartado dedica la Directiva 2015 el capítulo IV que contiene cinco artículos. El artículo 13, referido a «responsabilidad por la ejecución del viaje com-

binado», prevé 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, con independencia de que estos servicios vayan a ser ejecutados por el organizador o por otros prestadores de servicios de viaje. También podrán mantener o establecer en su Derecho nacional disposiciones que estipulen que también el minorista es responsable de la ejecución del viaje combinado.

El viajero informará al organizador sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso, de cualquier falta de conformidad que observe durante la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato de viaje combinado.

Si cualquiera de los servicios del viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato de viaje combinado, el organizador deberá subsanar la falta de conformidad, salvo: a) si resulta imposible, o b) si ello entraña un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios del viaje afectados.

Cuando una proporción significativa de los servicios de viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato de viaje combinado, el organizador ofrecerá, sin coste adicional alguno para el viajero, fórmulas alternativas adecuadas, de ser posible de calidad equivalente o superior a las especificadas en el contrato, para la continuación del viaje combinado, también cuando el regreso del viajero al lugar de salida no se efectúe según lo acordado. Si las alternativas resultan más baratas, se aplicará una reducción del precio.

El viajero solo podrá rechazar las fórmulas alternativas propuestas si no son comparables a lo acordado en el contrato de viaje combinado o si la reducción de precio concedida es inadecuada.

Cuando una falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador no la haya subsanado en un plazo razonable establecido por el viajero, este podrá poner fin al contrato de viaje combinado sin pagar ninguna penalización por terminación y solicitar, en su caso, una reducción del precio y/o una indemnización por daños y perjuicios en los términos del artículo 14.

Si no es posible encontrar fórmulas alternativas o el viajero rechaza las fórmulas alternativas propuestas, este tendrá derecho, en su caso, a una reducción del precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios, sin poner fin al contrato de viaje combinado.

Si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, el organizador, en los casos indicados en los párrafos primero y segundo, repatriará además al viajero en un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional para este.

Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo convenido en el contrato de viaje combinado debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, el organizador asumirá el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches por viajero. Cuando la legislación de la Unión sobre derechos de los pasajeros aplicable a los correspondientes medios de transporte para el regreso del viajero establezca períodos más largos, se aplicarán dichos períodos.

El artículo 14 regula –como ya vimos en otro epígrafe- la «reducción de precio e indemnización por daños y perjuicios», y el artículo 15 prevé para el viajero la «posibilidad de ponerse en contacto con el organizador a través del minorista» a través del cual fue contratado el viaje y enviarle mensajes, peticiones o quejas en relación con la ejecución del viaje; el minorista se los transmitirá sin demora al organizador.

A efectos del cumplimiento de términos o de plazos de prescripción, el acuse de recibo por el minorista de los mensajes, peticiones o quejas se considerará acuse de recibo por el organizador.

Por último, el artículo 16 regula la «obligación de prestar asistencia» adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, por parte del organizador; en particular mediante: a) el suministro de información adecuada sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular, y b) la asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas de viaje alternativas.

El organizador podrá facturar un recargo razonable por dicha asistencia si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero. Dicho recargo no superará en ningún caso los costes reales en los que haya incurrido el organizador.

3.3.10. Las garantías de la responsabilidad de las agencias de viaje

El artículo 163 del TRLCU se ha modificado por la Disposición final decimo-séptima de la Ley 15/2015, de 2 julio, de la jurisdicción voluntaria, estableciendo la siguiente redacción:

«Artículo 163. Garantía de la responsabilidad contractual

1. Los organizadores y detallistas de viajes combinados tendrán la obligación de constituir y mantener de manera permanente una garantía en los términos que determine la Administración turística competente, para responder con carácter general del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los contratantes de un viaje combinado y, especialmente, en caso de insolvencia, del reembolso efectivo de todos los pagos realizados por los viajeros en la medida en que no se hayan realizado los servicios correspondientes y, en el caso de que se incluya el transporte, de la repatriación efectiva de los mismos. La exigencia de esta garantía se sujetará en todo caso a lo establecido en la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado.

2. Tan pronto como sea evidente que la ejecución del viaje combinado se vea afectado por la falta de liquidez de los organizadores o detallistas, en la medida en que el viaje no se ejecute o se ejecute parcialmente o los prestadores de servicios requieran a los viajeros pagar por ellos, el viajero podrá acceder fácilmente a la protección garantizada, sin trámites excesivos, sin ninguna demora indebida y de forma gratuita.

3. En caso de ejecutarse la garantía, deberá reponerse en el plazo de quince días, hasta cubrir nuevamente la totalidad inicial de la misma.»

El primer párrafo del nuevo artículo coincide fundamentalmente con el texto anterior, en cuanto que obliga a los organizadores y detallistas a constituir y

mantener una garantía (antes se denominaba fianza), según se establezca por parte de la Administración turística de cada comunidad autónoma, para afrontar el cumplimiento de las obligaciones con el turista; lo novedoso es que esta exigencia se somete a lo establecido por la Ley de unidad de mercado. El tercer párrafo mantiene el mismo plazo -15 días- para reponer la garantía que la redacción original.

La diferencia fundamental radica en el nuevo apartado 2) que habilita al viajero «*tan pronto como sea evidente*» la falta de liquidez de organizadores o detallistas, o la no ejecución, o la ejecución parcial, a pedir la protección garantizada, sin trámites excesivos y de forma gratuita. En la redacción original se establecía que la fianza quedaba afectada al cumplimiento de las obligaciones que se deriven de: a) Resolución firme en vía judicial de responsabilidades económicas de los organizadores y detallistas derivadas de la acción ejercitada por el consumidor y usuario final, y b) laudo dictado por las Juntas arbitrales de consumo o por los órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales para un sector o un supuesto específico, previa sumisión voluntaria de las partes.

En todos los decretos de las CCAA se contemplan disposiciones reguladoras de las garantías que tienen que constituir las AaVv. Por ejemplo, el Decreto vasco (Decreto 81/2012) establece que «*La fianza individual, cualquiera que sea su modalidad, deberá cubrir la responsabilidad patrimonial de la agencia, hasta las cantidades siguientes, en función del grupo a que pertenezca:*

- a) Mayoristas: 120.000 euros.*
- b) Minoristas: 60.000 euros.*
- c) Mayoristas-minoristas: 180.000 euros».*

La fianza podrá prestarse de forma individual o colectiva, estará a disposición de la Dirección competente en materia de turismo, deberá constituirse en la Tesorería General del País Vasco, y podrá consistir en efectivo, aval prestado por entidad de crédito o sociedad de garantía recíproca, seguro de caución o títulos de emisión pública.

En el caso de ejecutarse la garantía, la agencia de viajes o asociación afectada estará obligada a reponerla, sin necesidad de previo requerimiento, en el plazo de quince días hasta cubrir nuevamente la totalidad correspondiente de la misma. La garantía no podrá ser cancelada durante la tramitación de un expediente de cancelación de la inscripción derivado de la prestación de servicios de viajes combinados, debiendo mantenerse en vigor hasta que haya transcurrido un año desde la firmeza en vía administrativa de la resolución del correspondiente expediente de cancelación de la inscripción. Si la Dirección competente en materia de turismo tuviera conocimiento de la existencia de reclamaciones civiles pendientes por la contratación de viajes combinados, la garantía no podrá ser cancelada hasta su resolución judicial o extrajudicial definitiva. A estos efectos, en el plazo de diez días desde su presentación, las agencias de viajes deberán remitir a la Dirección competente en materia de turismo una copia de las reclamaciones que les hayan sido presentadas.

Por su parte, el artículo 12 del decreto catalán (modificado por Decreto 158/2012, de 20 de noviembre), establece que la garantía debe responder, en caso de insolvencia o quiebra, del reembolso de los fondos depositados y de la repatriación del consumidor. Esta garantía puede revestir tres formas:

a) Garantía individual: mediante aval bancario o póliza de caución. Durante el primer año de ejercicio de la actividad, esta garantía debe cubrir un importe mínimo de 100.000 euros. A partir del segundo año de ejercicio de la actividad, el importe de esta garantía debe ser equivalente, como mínimo, al 3% del volumen anual de negocios del agente de viajes, y en cualquier caso el importe no puede ser inferior a 100.000 euros ni superior a 300.000 euros.

A efectos de este Decreto, se entiende por volumen anual de negocios el derivado de los ingresos por la actividad propia de agente de viajes.

b) Garantía colectiva: los y las agentes de viajes pueden constituir una garantía colectiva a través de las asociaciones empresariales legalmente constituidas. La garantía colectiva es un fondo de garantía para el conjunto de agentes que participen en ella. Las formas de constituir esta garantía colectiva serán las mismas que las señaladas para la garantía individual.

La cuantía de esta garantía colectiva será de un mínimo del 50% de la suma de las garantías que los agentes de viajes individualmente considerados deberían constituir de acuerdo con el apartado anterior. En ningún caso el importe global del fondo podrá ser inferior a 2.500.000 euros.

La garantía colectiva cubrirá a cada agente, como máximo, un importe equivalente al establecido por la garantía individual, de acuerdo con el apartado anterior.

c) Garantía por cada viaje combinado: el agente de viajes contrata un seguro para cada usuario de viaje combinado.

En el momento en que el usuario efectúe el primer pago a cuenta del precio del viaje combinado, el agente de viajes le entregará un documento que identifique la garantía constituida y los datos de contacto de la entidad garante.

En caso de que se ejecute la garantía individual o la garantía colectiva, el agente estará obligado a reponerla en el plazo de 15 días hasta cubrir de nuevo la totalidad inicial de esta. La garantía individual y la garantía colectiva no pueden ser canceladas durante la tramitación de un expediente de baja de la inscripción en el Registro de Turismo de Cataluña, ni hasta que haya pasado un año desde la baja de la inscripción o desde que la resolución de baja de la inscripción sea firme. La garantía para cada viaje combinado no puede ser cancelada durante el período comprendido entre el primer pago del usuario y la finalización del viaje combinado.

La STJCE 14 mayo 1998 «Varein für Konsumenteninformation», resuelve la cuestión prejudicial planteada por los Srs. Hofbauer de Viena quienes contrataron unas vacaciones a Creta del 9 al 16 de septiembre de 1995 mediante un viaje combinado que incluía avión, hotel y media pensión cuyo precio global habían pagado totalmente antes de la salida, produciéndose con posterioridad a esta la quiebra del organizador. El alto tribunal, al interpretar el art. 7 de la Directiva 90/314 relativo a la insolvencia del organizador del viaje declara que dicho precepto debe interpretarse en el sentido de que dentro de su ámbito de aplicación en concepto de reembolso de las cantidades depositadas está comprendida una situación en la que el «comprador de un viaje combinado que lo había pagado todo incluido el alojamiento antes de iniciarlo se ve obligado, debido a la insolvencia del organizador, a abonar de nuevo los gastos hoteleros, so pena de no poder salir del hotel y regresar de vuelta a casa».

Igualmente, son contundentes los argumentos de STJUE 16 febrero 2012 (Caso Jürgen Blödel-Pawlik contra HanseMercur Reiseversicherung), en el asunto C-134/11 que tiene por objeto la petición de decisión prejudicial planteada, con arreglo al artículo 267 TFUE, por el Landgericht Hamburg (Alemania), mediante resolución de 2 de marzo de 2011. La petición tiene por objeto la interpretación del artículo 7 de la Directiva 90/314/CEE, en relación con la negativa a reembolsar el precio de un viaje combinado pagado por el consumidor pero que no fue ejecutado por el organizador del viaje; a saber:

«3. Considerando que el turismo desempeña un papel cada vez más importante en la economía de los Estados miembros; considerando que los viajes combinados constituyen una parte fundamental de la actividad turística; considerando que el sector de los servicios combinados en los Estados miembros se vería estimulado para alcanzar mayor crecimiento y productividad si, al menos, se adoptara un mínimo de normas comunes para estructurarlo en su dimensión comunitaria;

Considerando que el organizador y/o el detallista que son partes en el contrato deben ser responsables frente al consumidor de la buena ejecución de las obligaciones que emanan del contrato; que, asimismo, el organizador y/o detallista deben ser responsables de los perjuicios causados al consumidor por la no ejecución o por la mala ejecución del contrato salvo cuando los incumplimientos observados en la ejecución del contrato no puedan imputarse ni a ellos ni a otro prestador de servicios;

Considerando que tanto el consumidor como el sector de los viajes combinados resultarían beneficiados si los organizadores y/o detallistas estuvieran obligados a proporcionar garantías en caso de insolvencia o quiebra;

Considerando que, con objeto de proteger al consumidor, los Estados miembros deberían ser libres de adoptar, o conservar, disposiciones más estrictas relativas a los viajes combinados».

7. El artículo 7 de la misma Directiva establece: “El organizador y/o el detallista que sean parte en el contrato facilitarán pruebas suficientes de que, en caso de insolvencia o de quiebra, quedarán garantizados el reembolso de los fondos depositados y la repatriación del consumidor”.

18. Mediante su cuestión, el órgano jurisdiccional remitente pregunta, en esencia, si el artículo 7 de la Directiva debe interpretarse en el sentido de que se aplica a una situación en la que la insolvencia del organizador del viaje se debe al comportamiento fraudulento de éste.

19. A este respecto, procede recordar con carácter previo, que el artículo 7 de la Directiva obliga al organizador del viaje a prestar garantías suficientes, que sean adecuadas para asegurar, en caso de insolvencia o de quiebra, el reembolso de los fondos depositados y la repatriación del consumidor, siendo el objetivo de estas garantías proteger a los consumidores contra los riesgos económicos derivados de la insolvencia o de la quiebra de los organizadores del viaje (véase la sentencia de 8 de octubre de 1996, Dillenkofer y otros, C-178/94, C-179/94 y C-188/94 a C-190/94).

20. De ese modo, el objetivo de dicha disposición es garantizar la repatriación y el reembolso de los fondos depositados por este último en caso de insolvencia o de quiebra del organizador (véase, en ese sentido, la sentencia Dillenkofer y otros, antes citada, apartados 35 y 36).

21. Pues bien, procede señalar que el tenor del artículo 7 de la Directiva no supedita dicha garantía a ningún requisito específico relativo a las causas de la

insolvencia del organizador del viaje.

22. *A este respecto, el Tribunal de Justicia determinó, en el apartado 74 de su sentencia de 15 de junio de 1999, Rechberger y otros (C-140/97, Rec. p. I-3499), que el artículo 7 de la Directiva implica la obligación de resultado de conferir a los adquirentes de viajes combinados un derecho a las garantías de devolución de los fondos pagados y de repatriación en caso de quiebra del organizador de viajes y que la finalidad de esta garantía es precisamente proteger al consumidor contra las consecuencias de la quiebra, sean cuales fueren sus causas.*

23. *El Tribunal de Justicia dedujo de ello que circunstancias como el comportamiento imprudente del organizador de viajes o la ocurrencia de hechos excepcionales o imprevisibles no pueden constituir un obstáculo para la devolución de los fondos depositados y la repatriación de los consumidores con arreglo al artículo 7 de la Directiva.*

25. *Habida cuenta de las consideraciones anteriores, procede responder a la cuestión planteada que el artículo 7 de la Directiva debe interpretarse en el sentido de que se aplica a una situación en la que la insolvencia del organizador del viaje se debe al comportamiento fraudulento de éste.*

En virtud de todo lo expuesto, el Tribunal de Justicia (Sala Quinta) declara: El artículo 7 de 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, debe interpretarse en el sentido de que se aplica a una situación en la que la insolvencia del organizador del viaje se debe al comportamiento fraudulento de éste.»

Como ya comentamos en el epígrafe 3.2.2. de este estudio, la propuesta de Directiva titula el capítulo V «Protección contra la insolvencia» y en dos artículos establece lo siguiente:

«Artículo 15. Eficacia y alcance de la protección contra la insolvencia

1) Los Estados miembros garantizarán que los organizadores y minoristas establecidos en su territorio que facilitan la adquisición de servicios asistidos de viaje reciben garantías del reembolso efectivo e inmediato de todos los pagos realizados por los viajeros y, en la medida en que se incluya el transporte de pasajeros, de la repatriación efectiva e inmediata de los viajeros en caso de insolvencia.

2) La protección contra la insolvencia a que se refiere el apartado 1 tendrá en cuenta el riesgo financiero real de las actividades del operador. Los viajeros disfrutarán de la misma con independencia de su lugar de residencia, el lugar de partida o el lugar de venta del viaje combinado o servicio asistido de viaje.»

«Artículo 16. Reconocimiento mutuo de la protección contra la insolvencia y cooperación administrativa

1) Los Estados miembros reconocerán como cumplimiento de los requisitos de sus normas nacionales de transposición del artículo 15 toda protección contra la insolvencia obtenida por un organizador o minorista que facilite la adquisición de servicios asistidos de viaje conforme a las normas de transposición del artículo 15 de su Estado miembro de establecimiento.

2) Los Estados miembros designarán puntos de contacto centrales para facilitar la cooperación administrativa y el control de los organizadores y minoristas que facilitan la adquisición de servicios asistidos de viaje y que operan en distintos Estados miembros. Los Estados miembros notificarán los datos de estos puntos de contacto a los demás Estados miembros y a la Comisión.

3) Los puntos de contacto centrales se facilitarán recíprocamente toda la información necesaria sobre sus regímenes nacionales de protección contra la insol-

vencia y la identidad del organismo u organismos que ofrezcan protección contra la insolvencia a un determinado operador establecido en su territorio. Se concederán mutuamente acceso al listado de los organizadores y minoristas que facilitan la adquisición de servicios asistidos de viaje que cumplan sus obligaciones de protección contra la insolvencia.

4) Si un Estado miembro tiene dudas sobre la protección contra la insolvencia de un organizador o un minorista que facilita la adquisición de servicios asistidos de viaje y que está establecido en un Estado miembro diferente y opera en su territorio, deberá pedir aclaraciones al Estado miembro de establecimiento. Los Estados miembros responderán a las solicitudes de otros Estados miembros a más tardar en un plazo de quince días hábiles desde su recepción.»

Es decir, por un lado, fija criterios más específicos sobre el alcance de la protección y por otro, trata de facilitar las operaciones transfronterizas.

La Directiva 2015 (capítulo V), contempla por un lado, las previsiones para la «efectividad y alcance de la protección frente a la insolvencia» (artículo 17), y por otro, el «reconocimiento mutuo de la protección frente a la insolvencia y cooperación administrativa» (art. 18).

Con el objetivo de que la protección frente a la insolvencia sea efectiva, debe cubrir los importes previsibles que puedan generarse por la insolvencia de un organizador y, en su caso, el coste previsible de la repatriación. Esto significa que la protección ha de ser suficiente para cubrir todos los pagos previsibles realizados por los viajeros o en su nombre respecto de viajes combinados en temporada alta, teniendo en cuenta el período transcurrido entre la recepción de los pagos y la finalización del viaje o vacación, así como, en su caso, el coste previsible de la repatriación. Si bien la cobertura necesaria puede calcularse a partir de los datos comerciales más recientes, por ejemplo el volumen de negocios realizado en el ejercicio anterior, el organizador debe adaptar la protección frente a la insolvencia en caso de que aumenten los riesgos, por ejemplo debido a un incremento importante de la venta de viajes combinados. No obstante, no procede que la protección efectiva frente a la insolvencia deba tener en cuenta riesgos extremadamente remotos, por ejemplo, la insolvencia simultánea de varios de los organizadores más importantes, porque ello afectaría desproporcionadamente al coste de la protección, obstaculizando así su efectividad. En tales casos, la garantía de los reembolsos puede ser limitada.

La protección frente a la insolvencia del organizador beneficiará a los viajeros sin tener en cuenta su lugar de residencia, el lugar de salida o dónde se ha vendido el viaje combinado, y sin tener en cuenta el Estado miembro en que está situada la entidad garante en caso de insolvencia.

En consonancia con la Directiva 2006/123/CE, conviene establecer normas a fin de evitar que las obligaciones de protección frente a la insolvencia supongan un obstáculo a la libre circulación de servicios y a la libertad de establecimiento. Por lo tanto, los Estados miembros deben estar obligados a reconocer la protección frente a la insolvencia con arreglo a la legislación del Estado miembro de establecimiento. Para facilitar la cooperación administrativa y el control de los organizadores y, si ha lugar, de los minoristas que operan en distintos Estados miembros en relación con la protección frente a la insolvencia, los Estados miembros deben estar obligados a designar puntos de contacto centrales (Considerando 42 de la Directiva

2015).

Para garantizar el reconocimiento mutuo de la protección contra la insolvencia los Estados miembros designarán puntos de contacto centrales para facilitar la cooperación administrativa y el control de los organizadores que operan en distintos Estados miembros. Los Estados miembros notificarán los datos de esos puntos de contacto a los demás Estados miembros y a la Comisión.

Los puntos de contacto centrales se facilitarán recíprocamente toda la información necesaria sobre sus requisitos nacionales de protección frente a la insolvencia y la identidad de la entidad o entidades garantes en caso de insolvencia para organizadores establecidos en su territorio. Dichos puntos de contacto se concederán mutuo acceso a todo listado disponible que indique los organizadores que cumplen con sus obligaciones de protección frente a la insolvencia. Todo listado de este tipo será de acceso público, incluido el acceso en línea.

Si un Estado miembro tiene dudas sobre la protección frente a la insolvencia de un organizador deberá pedir aclaraciones al Estado miembro de establecimiento del organizador. Los Estados miembros responderán a las solicitudes de otros Estados miembros lo antes posible, habida cuenta de la urgencia y la complejidad del asunto. En todo caso, remitirán una primera respuesta a más tardar en un plazo de quince días hábiles desde la recepción de la solicitud.

Bibliografía utilizada: AGUADO I CUDOLÁ, V. y CASANOVAS I IBÁÑEZ, O. (Coords.), *Impacto del Derecho de la Unión Europea en el Turismo*, Atelier, 2012; ALGABA ROS, S. *La responsabilidad civil de organizadores y detallistas en el contrato de viaje combinado: Una materia en evolución*, en «Estudios jurídicos en homenaje a Vicente L. Montés Penadés», Ed. Tirant lo Blanch, 2011; ALVAREZ LATA, N., «Responsabilidad y exclusión de responsabilidad en los viajes combinados», Aranzadi Civil-Mercantil, Vol. I, 1998; ARCARONS I SIMÓN, R., «El proceso de convergencia de las políticas turísticas de la Unión Europea», en *Derecho y turismo*, Ediciones Universidad de Salamanca (Colección Aquilafuente, núm. 79), 2004; AURIOLAS MARTÍN, A., *Introducción al Derecho Turístico*, Tecnos, 2002; BENAVIDES VELASCO, P., «La Directiva de viajes combinados: perspectivas de futuro» en *Impacto del Derecho de la Unión Europea en el Turismo*, Atelier, 2012; BENAVIDES VELASCO, P., «La política turística de la Unión Europea y el ordenamiento jurídico español», en *Derecho del turismo iberoamericano*, DIEGO BENÍTEZ (Coord.), Ed. Libros en Red, 2010; BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, R. y BALLESTEROS DE LOS RÍOS, M., «El contrato de viaje combinado. Incumplimiento y responsabilidad de las agencias», en *Contratos turísticos, de alojamiento de personas y avituallamiento*, Tirant lo Blanch, 2010; BLANQUER CRIADO, D., *Derecho del Turismo*, Tirant lo Blanch, 1999; CICCONE, R., «Turismo e turisti nella normativa e nella giurisprudenza comunitaria», en Riv. Dir. Eur. núm. 3, 1994, pp. 479 y ss.; FERRER TAPIA, B., «Concreción de la responsabilidad en los viajes combinados», Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil, núm. 21/2003; FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, C., *Derecho administrativo del turismo*, Marcial Pons, (6ª Edición), 2013; FRANCH FLUXÁ, J., (Dir.) *Manual de contratación turística*, Atelier, 2014; GARCÍA MACHO, R. y RECALDE CASTELLS, A. (Dirs.), *Lecciones de Derecho del Turismo*, Tirant lo Blanch, 2000; GARCÍA RUBIO, M.P., *La responsabilidad contractual de las agencias de viajes*, Ed. Montecorvo, 1999; GÓMEZ CALERO, J., *Régimen jurídico del contrato de viaje combinado*, Dikynson, 1997; GONZÁLEZ CABRERA, I., «El contrato de viaje combinado y los paquetes dinámicos», en *Manual de Contratación Turística*, Atelier, 2014; DE HAZA DÍAZ, P., *El contrato de viaje combinado. La responsabilidad de las agencias de viajes*, Ed. Marcial Pons, 1997; INSTITUTO DE TURISMO DE ESPAÑA «Hacia una europolítica en turismo. Avances durante la presidencia española del Consejo de la Unión Europea», en Estudios Turísticos, núm. 184, 2010; DE LEÓN ARCE, A. (Dir.), *Derechos de los consumidores y usuarios*, Tirant lo Blanch, 2007; MARTÍN OSANTE, J.M., «Información, contenido y modificación de los contratos de servicios turísticos», Diario La Ley, núm. 7315/2010; MARTÍNEZ ESPÍN, P., «El contrato de viaje combinado: estudio normativo», en Revista CESCO de Derecho de Consumo, núm 2-2012; MARTÍNEZ ESPÍN, P., «Algunos casos de desistimiento en el contrato de viajes combinados», en Revista CESCO de Consumo, núm 2-2012; MARTÍNEZ ESPÍN, P., «Responsabilidad de la agencia de viajes por la exigencia de visado», en Revista CESCO de Derecho de Consumo, núm 2-2012; MARTÍNEZ ESPÍN, P., «Protección frente al riesgo de insolvencia o de quiebra del organizador del viaje combinado», en Revista CESCO de Derecho de Consumo, núm 2-2012; MARTÍNEZ ESPÍN, P., «Impacto sobre la protección de consumidor de la Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a los viajes combinados y los servicios asistidos de viaje, por la que se modifican el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE y por la que se deroga la directiva 90/314/CEE», Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil, núm. 9/2014; MELGOSA ARCOS, F. J., «Directiva de Servicios y Turismo: aproximación a la incidencia de la Directiva de Servicios en el marco jurídico del turismo español», en Noticias de la Unión Europea, núm. 317, 2011; MOLINA DEL POZO, C., «Una contribución al desarrollo de las

Regiones: Iniciativa de la Comunidad Europea en materia de turismo», en *Libro Homenaje al Profesor José Luis Villar Palasí*, Cívitas, 1989, pp. 788 y ss.; ORTUÑO BAEZA, M. T., «La regulación de los viajes combinados por el TRLGDCU: Novedades más significativas en la protección del consumidor turístico», *Práctica de Tribunales-La Ley*, núm. 63/2009; PANIZA FULLANA, A., «La Propuesta de Directiva relativa a los viajes combinados y los servicios asistidos de viaje: ¿El reconocimiento de la nueva realidad?», *Aranzadi Doctrinal Civil-Mercantil*, núm. 4/2014; PÉREZ DE LA CRUZ BLANCO, A., «El contrato turístico por antonomasia: el viaje combinado», en *Curso de Derecho Mercantil II*, Aranzadi, 2007; RAMALLO MIÑÁN, E.P., *Manual Básico del Derecho Turístico*, Tecnos, 2013; RUIZ MUÑOZ, M., «Guía explicativa de la Ley de Viajes Combinados», *Estudios de Consumo*, núm. 37, 1996; TORRES LANA, J. A., TUR FAÚNDEZ, M. L. y JANER TORRENS, J. D., *La protección del turista como consumidor*, Tirant lo Blanch, 2003; UNWTO-Organización Mundial del Turismo, *Panorama del turismo internacional*, UNWTO, 2014; VILLANUEVA CUEVAS, A., *La política de la Unión Europea en materia de turismo y sus repercusiones en la Legislación Turística Española*, Reus, 2012.