



OBSERVATORIO
de DERECHO del TURISMO
Facultad de Derecho II Universidad de Buenos Aires
— Observatorio de Turismo y Turismo —



Novedades, aciertos y omisiones de la Directiva Europea 2015/2302 sobre viajes combinados y servicios de viaje vinculados

Prof. Dr. Alejandro Román Márquez
Departamento de Derecho Administrativo
Universidad de Sevilla

1. Normativa reguladora a nivel comunitario y proyecto de trasposición al ordenamiento jurídico español.

- **Directiva (UE) 2015/2302, de 25 de noviembre**, *relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo.*
- **Objetivo esencial:** proteger al consumidor frente a productos turísticos complejos (*contratos de adhesión*) simplificando los mecanismos de reclamación y responsabilidad (unificados en el organizador).

- **Plazo de transposición:** 1 de enero de 2018.
- **Plazo de aplicación de las disposiciones aprobadas:** 1 de julio de 2018 (“efecto directo vertical ascendente”).
- **Proyecto de Ley sobre viajes combinados** (modifica el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, *por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*): aprobado por Consejo de Ministros el 23 de marzo de 2018.
- **Informe CNMC sobre APL concede visto bueno, salvo:**
 - Las garantías frente a insolvencia pueden restringir la competencia sin son desproporcionadas (PYMES).

- Necesidad de precisar el concepto “insolvencia”.

- **Competencia autonómica (ex art. 148.1.18ª CE):** normativa CCAA que desarrolla la estatal:
 - ▷ La Mesa de Directores Generales de Turismo de las Comunidades autónomas adoptó en abril de 2016 un **texto armonizado** sobre la materia (homogeniza normativa CCAA).

2. Noción básica de “viaje combinado”.

Art. 3.2): combinación **min. 2 tipos** de servicios de viaje* para el **mismo viaje/vacación**:

- a) Combinados por un solo empresario** y con un **único contrato**, o
- b) Con **varios contratos** con varios prestadores de servicios, si:
 - i) son contratados en un **único punto de venta** y han sido **seleccionados antes del pago** por el viajero (*v.gr.* el viajero selecciona vuelo y alojamiento en una agencia de viajes o página web y después paga),

- ii) son ofrecidos o facturados a un **precio a tanto alzado/global** (*v. gr. oferta conjunta de vuelo + alojamiento*),
- iii) son **anunciados o vendidos** como “viaje combinado” o una denominación similar (su denominación vincula al vendedor con el objetivo de evitar la publicidad engañosa. *V. gr. oferta combinada, todo incluido, paquete vacacional, paquete turístico, etc.*),
- iv) son **combinados después de la celebración del contrato** en virtud del cual el empresario permite al viajero **elegir** entre una selección de distintos tipos de servicios de viaje (*v.gr. caja regalo*),
- v) son contratados con **distintos empresarios** a través de procesos *online* en los que los **datos del viajero** (nombre, datos de pago y correo electrónico) son **transmitidos por el empresario con el que celebra el primer contrato a**

otro u otros empresarios con los que se celebra otro u otros contratos **antes de 24 h.** desde la confirmación de reserva del primer contrato (“Viajes enlazados”, *v.gr.* un viajero reserva un alojamiento en *www.nh-hotels.com* y antes de 24 h. recibe un enlace para reservar un vehículo en *www.cicar.com*, página web a la cual el primer empresario transmitió los datos del viajero. En este caso ambos servicios conforman un único viaje combinado, **considerándose su organizador/responsable el primer empresario**).

* Son **servicios de viaje:** transporte, alojamiento, alquiler de vehículos (no entradas a espectáculos, visitas guiadas, forfaits, alquiler de material deportivo, etc.) **y otros que no formen parte *intrínseca* de los anteriores** (*v.gr.* transporte de equipajes, traslados al alojamiento, servicio de habitaciones, instalaciones del alojamiento, etc).

** Sin importar que se haga **a petición o conforme a la selección** del viajero (STJUE de 30 de abril de 2002, *Club-Tour, Viagens e Turismo SA vs Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido*, asunto C-400/00).

3. Razones para la aprobación de una nueva Directiva sobre viajes combinados.

- La anterior Directiva 90/314/CEE **no armonizó** las legislaciones nacionales: dejó **flexibilidad en cuestiones fundamentales** (*V. gr.* responsabilidad organizadores por correcta ejecución) ⇔ Niveles de protección diversos dentro de la UE (**HOY: directiva de armonización máxima**).
- Situación actual **radicalmente diferente de los años '80: Internet** (Comunicación de 12 de julio de 2013 "*Adaptar la normativa europea sobre viajes combinados a la era digital*", COM(2013) 513 final)
- **"Paquetes dinámicos"**: no organizados/combinados por el mayorista –requisito en normativa anterior(!)– sino **por el consumidor** (incluso a través de procesos automáticos de casación a través de Internet).

4. Esquema de protección del consumidor de viajes combinados

- 4.1. Frente a alteraciones del **precio** (art. 10).
- 4.2. Frente a alteraciones *ex ante* de las **condiciones** del viaje (art. 11).
- 4.3. Frente a la **terminación anticipada** del viaje (art. 12).
- 4.4. Frente a la **incorrecta ejecución** del viaje (arts. 13, 15 y 16).
- 4.5. Frente a **errores** en la reserva (art. 21).
- 4.6. Frente a la **insolvencia** del organizador (arts. 17 y 18).

5. Novedades introducidas por la Directiva 2015/2302.

- **Creación del concepto de “servicios de viaje vinculados”:** 2 tipos de servicios de viajes + contratos distintos con cada prestador del servicios + el 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 (*v.gr.* el viajero selecciona y paga un vuelo y sin salir de la agencia/página web selecciona y paga el alojamiento ≠ art. 3.2.i) Directiva), O
 - b) la contratación con otro empresario de al menos 1 servicio de viaje adicional **antes de 24 h desde el primero** (*v.gr.* reserva de un vuelo en *www.vueling.com* y desde esa página web recibe oferta de alojamiento que contrata antes de 24 h: no hay transmisión de los datos del viajero del primer empresario al segundo, en cuyo supuesto sería viaje *combinado*, art. 3.2.v) Directiva).

CONSECUENCIA ESENCIAL: No responde el organizador por todo el viaje sino **cada prestador de servicios por el suyo.**

Estos servicios tiene un **régimen protector menor** que los viajes combinados:

- protección frente a insolvencia.
 - info. repatriación (en servicios de transporte).
-
- **Idéntico** régimen jurídico para **reservas presenciales y online** (STJUE de 30 de abril de 2002, *Club-Tour, Viagens e Turismo SA vs Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido*, asunto C-400/00).

- **Se amplía el contenido de la información** que el organizador/minorista ha de proveer al viajero:
 - **Naturaleza** del viaje (*combinado o vinculado*).
 - **Derechos del viajero** en cada caso.
 - Si es un viaje en **grupo y tamaño** aprox. de éste (► posibilidad de renunciar a su ejecución).
 - **Idioma** (solo si fuese relevante para el servicio concreto: *v.gr.* no en conductor, sí en actividades recreativas).
 - Si es apto para personas con **movilidad reducida** (no se exige que todos los viajes sean accesibles, pero sí informar de ello).

- **Responsabilidad exclusiva del organizador** (único obligado a prestar asistencia al viajero en dificultades).
 - **Posibilidad de libre cesión del contrato.**
 - **Procedimientos internos de tramitación de reclamaciones + mecanismos de resolución de litigios alternativos (ADR) presenciales u online** (*v.gr.* el mecanismo regulado por la Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo).
- ▶ **DEFICIENCIA:** sigue sin establecerse plazo mínimo para proporcionar esta información.
- ▶ **CARGA DE LA PRUEBA DE LA INFO.:** empresario.

- **Idéntica obligación de información antes y después de contratar** (se eliminan las normas sobre *folletos* –papel–: es indiferente el formato).
- Se **amplía** la noción tradicional de **viaje combinado**: abarca tanto paquetes *tradicionales* (organizados por el empresario) como *dinámicos* (personalizados por el cliente, **siempre que cumpla los requisitos ya vistos**) (STJUE de 30 de abril de 2002, *Club-Tour, Viagens e Turismo SA vs Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido*, asunto C-400/00).
- Inclusión expresa de los **cruceros** (anteriormente decidía cada Estado miembro).

- **Se considera “viaje combinado” el alquiler de vehículos + otro servicio de viaje, siempre que éste:**
 - represente min. 25% del valor total, o
 - se anuncien como o constituyan una característica *esencial* de la combinación.

- **No son viajes combinados*:**
 - No suponen una **proporción *significativa*** del valor total (porcentaje a determinar libremente por cada Estado miembro, de querer hacerlo),
 - Forman **parte *intrínseca*** de otro servicio (*v.gr.* transporte de equipaje o pequeños traslados, servicio de limpieza de habitaciones, restauración en el alojamiento, etc.),

- Se contratan **una vez iniciado** el viaje –sí sería viaje combinado si se eligen anticipadamente pero se contratan en destino– (*v.gr.* servicio de balneario al llegar al hotel),

- **Servicios financieros** (*v.gr.* seguros de viaje),

- **Combinaciones diferentes** a transporte, alojamiento y alquiler de vehículos (al meno uno de ellos debe existir, por requerirse un mínimo de 2 servicios de viaje).

- **Alojamiento residencial** (*v.gr.* alojamiento para cursos de idiomas de larga duración),

- **Pernoctación como parte del transporte** (*v.gr.* tren-cama o ferry nocturno con camarotes).

- **Duración** < 24 h (por menor coste = menor necesidad de protección).
- Ofrecidos de manera **ocasional y sin ánimo de lucro** a grupos limitados de viajero (*v.gr.* iglesia o asociaciones).
- Convenios generales para **viajes de trabajadores** –*managed business travels*–.

*Los Estados miembros **pueden extender la protección** de los viajes combinados a algunos de estos supuestos (España: NO).

- **Cesión libre/sin causa** –antes: impedimento del cedente–, con los siguientes requisitos:
 - Preaviso *razonable* (min. 7 días).
 - Compensar los **costes reales** soportados por el organizador (no los gastos de administración propios).
- Obligación de **asistencia inmediata** al viajero en dificultades:
 - Info. sobre servicios sanitarios, autoridades locales y oficinas consulares,
 - Facilitar comunicaciones a distancia y fórmulas de viaje alternativas,
 - Recargo *razonable* si el viajero es el causante (no 3º/fuerza mayor).

- Si por circunstancias *extraordinarias e imprevisibles* **no se puede garantizar el retorno** según lo pactado:
 - a) El organizador asumirá el **coste de 3 noches de alojamiento**,
 - b) **No hay limitación** si se trata de personas con movilidad reducida o atención médica especial, acompañantes, embarazadas y menores no acompañados (comunicado min. 48 h. antes del inicio),
 - c) **No hay limitación** si no concurren tales circunstancias *extraordinarias e imprevisibles* (mala gestión empresarial).

- Se reconoce el derecho a **desistir anticipadamente** del contrato en cualquier momento anterior a su inicio:
 - Es un desistimiento **incondicionado** (= otros contratos de consumo).
 - Es un desistimiento **penalizado** (\neq otros contratos de consumo): **penalización adecuada y razonable** (equivalente al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje).
 - **NO se penaliza cuando concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el destino: reembolso sin indemnización** (*V.gr.* desastre natural, inestabilidad política, emergencia sanitaria, etc.).

- Los Estados miembros **pueden añadir la responsabilidad del comercializador** (nunca sustitutiva!). ⇒ **En España ya existe responsabilidad solidaria entre organizadores y minoristas** (art. 162.2 del Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios).

GRACIAS POR SU ATENCIÓN