



Puesta al día internacional

“Viajes vinculados” y “viajes combinados”: Diferencias conceptuales y unificación de los distintos sistemas europeos de responsabilidad civil. Directiva 2015/2302.

por **Ubaldo González Garrote**
Abogado
Profesor Derecho Mercantil
Universidad de Castilla La Mancha

En el nº 69 de nuestra revista tratábamos los derechos de los pasajeros ante los incumplimientos de los operadores en el sector turístico, que contempla el Reglamento (CE) núm. 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004. En el presente artículo ampliaremos la cuestión sobre la unificación, por fin, en todos los países europeos de los efectos que despliega la Directiva 2015/2302 en el régimen de obligaciones y responsabilidad de los distintos participantes en viajes combinados y acerca de la aparición legal de los “viajes vinculados” (1).

SITUACIÓN ANTERIOR DE LA CUESTIÓN EN EL MARCO DE LA UE Y EN ESPAÑA.

Desde la óptica de la responsabilidad civil, la Directiva de 1990, que queda derogada con la de 2015, no era unificadora puesto que dejaba al arbitrio de cada Estado decidir en sus respectivas legislaciones, el sistema legal de responsabilidad civil aplicable a los distintos operadores intervinientes en los viajes

1) Se trata de la Directiva Comunitaria 2015/2302 de 25 noviembre 2015, 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.

combinados. Esta situación dio lugar a una disparidad de criterios en los distintos países de la UE. Así, en Noruega, el detallista (2), era el responsable ante el consumidor por los daños y perjuicios que sufriera el contratante-consumidor, aunque fuese como consecuencia de incumplimientos del organizador, sin perjuicio de las acciones posteriores que entre ellos pudieran ejercitarse. En cambio en Holanda y Alemania era al revés, puesto que todas las reclamaciones debían ejercitarse ante el organizador y no ante el detallista. En España, gracias a la Ley de Consumidores y constante jurisprudencia el consumidor tenía acción contra cualquiera de los intervinientes en la organización, ejecución y desarrollo del viaje combinado, pudiendo dirigirse contra cualquiera de ellos, al tener establecido en nuestro régimen, específicamente para estos casos, la solidaridad en lo que se refiere a responsabilidad civil.(3)

2) "Detallista" es la persona que recibe el precio del viaje por parte del consumidor, normalmente suele ser la agencia de viajes con la que contrata aquél.

3) La Sentencia del Tribunal Supremo de 20 de octubre de 2010 definió claramente la responsabilidad solidaria entre organizadores y detallistas que participen en un viaje combinado con carácter general, estableciendo un claro beneficio del consumidor que no ha de investigar a quién es imputable el incumplimiento siendo, por lo tanto, coherente con la complejidad del contrato de viaje combinado que se incrementa con la participación de terceros prestadores ajenos al contrato que une al consumidor con la agencia de viajes. Si bien la responsabilidad del mayorista u organizador es solidaria con el minorista o agente de viajes no es menos cierto que el mencionado artículo 162 de la vigente normativa de consumidores y usuarios dispone que tal res-

SITUACIÓN A PARTIR DE LA NUEVA DIRECTIVA EN CUANTO A LA RESPONSABILIDAD CIVIL (4).

Uno de los logros de esta Directiva es unificar en toda la UE, por fin, el sistema de responsabilidad civil de los intervinientes en la cadena de operadores turísticos y prestadores de servicios que ofrecen viajes combinados. Ante las dispares soluciones que ofrecían los derechos de cada país de la UE, con esta Directiva se adopta y unifica finalmente el sistema acogiéndose precisamente al sistema que ya tenía el derecho español en la normativa

ponsabilidad lo será 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 de viajes combinados. Por lo tanto, quien haya respondido ante el consumidor tiene vía para interponer la correspondiente acción de regreso del artículo 1145 del Código Civil frente a quien se pueda achacar realmente el incumplimiento.

4) Legislación aplicable a día de hoy:

Real Decreto-Ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados.

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (BOE 30 de noviembre de 2007).

Directiva Comunitaria 2015/2302 de 25 noviembre 2015, 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.



sobre consumidores. Ahora rige para los países integrantes de la U.E. la solidaridad entre todos los intervinientes en la cadena del viaje combinado (no así para el viaje vinculado), y ello desde el minorista-detallista, hasta el operador mayorista pasando por todos los intervinientes en la organización y en la ejecución el viaje. Además, los derechos que establece la Directiva son **irrenunciables** (Considerando 46), es decir que aunque el viajero renunciase a alguno de ellos, se tendría por no puesta la cláusula.

Y en cuanto al ámbito de aplicación de la Directiva, ésta solo ofrece referencias al ámbito objetivo, y por exclusión, pues solo relaciona los supuestos de exclusión (viajes inferiores a 24 horas salvo pernoctación, los que no tengan ánimo de lucro y sean realizados de manera ocasional a un grupo limitado de viajeros). Ni en su articulado ni en los 54 Considerandos previos se establece cual será el ámbito objetivo ni el subjetivo. De una lectura general de la Directiva, debemos entender que se aplicará a los viajes que tengan la consideración de combinados o vinculados que tengan partida o destino en un país de la UE, o que el prestador de cualquier servicio que integra el viaje (en el combinado), tenga su domicilio o sucursal en algún país de la UE. (5)

5) Para el resto de casos en el ámbito externo de la UE, será de aplicación:

Convenio de Montreal. Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional de 1999.

En cuanto a novedades de la nueva regulación de la UE, aparte de las citadas en el nº 69 de nuestra Revista (6), añadir una mención especial a los plazos de prescripción de las reclamaciones, pues existen distintos dependiendo de qué obligaciones se trate, así por ejemplo la del art. 14.6, dos años para reclamaciones para reducción de precio o indemnización por incumplimiento (7); y el plazo para ejercitar el derecho de desistimiento del contrato por cualquiera de las partes del art 12, se establece en 14 días.

Ha de tenerse en cuenta que en virtud del

En vigor desde 4-11-2003

Convenio de 1980 relativo a los transportes internacionales por ferrocarril (COTIF)

Convenio de Atenas de 1974 relativo al transporte de pasajeros y sus equipajes por mar.

6) Allí se citaron, obtener un aval o garantía para responder frente a los consumidores para los casos de insolvencia o concurso de acreedores de las cantidades abonadas, o para casos en que el viaje combinado no se ajuste a lo contratado, aunque no se prevea sanción alguna para los casos de no cumplirse este requisito, entre **otras novedades**.

7) El tenor literal de la Directiva dice así: artículo 14.6.- "El plazo de prescripción para presentar reclamaciones con arreglo al presente artículo no podrá ser inferior a dos años". Pero refiere la norma que el plazo no podrá ser inferior a dos años. Esta expresión sin duda querrá referir que el plazo prescribe pasados dos años, pues no podría ser de otra forma, quizá sea asunto de traducción de la versión oficial. La ley española de hecho en su art. 169 declara que el plazo de prescripción es de dos años.



art. 15, a efectos del cumplimiento de términos o de plazos de prescripción, el acuse de recibo por el minorista (detallista, es decir nuestra agencia de viajes, por ejemplo con la que contratamos y a la que pagamos) de los mensajes, peticiones o quejas a que se refiere el párrafo primero se considerará acuse de recibo por el organizador. Opera como en el contrato de seguro con las comunicaciones que se realizan con el agente de seguros. Pero cuidado, sólo en lo referente a efectos de interrumpir la prescripción, no cualquier otra notificación.

“VIAJES VINCULADOS”, SU DISTINCIÓN RESPECTO A LOS “VIAJES COMBINADOS”

Con la denominación de “viajes vinculados” parece regularse una figura distinta del viaje combinado, pero se ha legislado con cierto infortunio porque la norma no lo distingue con claridad. En realidad es una variante respecto del viaje combinado en función de la operativa con la que se contrate. Veamos para aclararlo. El viaje combinado, se compone de varios servicios combinativos y alternativos definidos en la Directiva y en la Ley siempre que el viaje dure más de 24 horas o siendo inferior haya pernoctación, pudiendo adquirir conjuntamente otros servicios añadidos, pero contratados a través de un mismo empresario ya sea presencial o virtual. Ejemplo de ello es el supuesto por el que con motivo de comprar un billete de avión presencialmente o en internet (en una “app”), el usuario solicita al agente de viajes o desde una sola aplicación informática mediante distintos clicks, contratar ofertas de hotel, taxi, autobús, etc. todo en un mismo acto y mismo paraguas contractual. Esos servicios habrán sido contratados en un único punto de venta y han sido seleccionados antes de que el viajero acepte pagar con un precio global. De hecho para que quede clara la cuestión ante el viajero, el Considerando 16 de la Directiva mantiene que debe exigirse a los empresarios que, antes de que el viajero acepte pagar, indiquen claramente y de forma destacada si lo que ofrecen es un viaje combinado o son unos servicios de viaje vinculados, así como el nivel de protección aplicable.

El viaje vinculado es una nueva categoría contractual que incluye al menos dos tipos distintos de servicios de viaje, adquiridos para un mismo viaje y contratados por separado con cada uno de los prestadores individuales de esos servicios. Es el caso cuando un agente de viajes facilita a los viajeros hacer contratos distintos con cada uno de los prestadores individuales de servicios de viaje, de forma presencial o en

internet mediante procesos informáticos de reserva conectados. La elección de los servicios y el pago se facilita de forma separada, pero en un solo acto o visita o como muy tarde en las 24 horas siguientes después de contratado el primer servicio. Los servicios de viaje vinculado se aplican cuando el cliente realiza una única visita a un sitio web o agencia de viajes, y paga cada servicio por separado

Por último otra diferencia entre combinado y vinculado radica en la responsabilidad civil (8). Si el viajero contrata un viaje vinculado se le informará antes de firmar el contrato que no se trata de un viaje combinado y que por tanto no existe la solidaridad, es decir que cada prestador de servicio es el único responsable de su correcta ejecución. En ambos tipos de viaje **se exige una garantía por insolvencia de los empresarios**, que ya existía para los “viajes combinados” y deberá cubrir tanto el reembolso de todos los pagos que haya hecho el consumidor por los servicios no prestados, como la repatriación de los viajeros, tan pronto como sea evidente la falta de liquidez de los organizadores o de los minoristas. El Considerando 39 de la Directiva establece que *“Los Estados miembros deben poder exigir que los organizadores faciliten a los viajeros un certificado que acredite el derecho a reclamar directamente al que sea garante en caso de insolvencia”*.

8() En el caso de contratación de vuelos objeto de una única reserva confirmada, divididos en varios trayectos y operados por distintos transportistas aéreos (de posible encaje en el concepto de viaje combinado), la indemnización por la anulación del último trayecto puede solicitarse ante los órganos jurisdiccionales del lugar de salida del primer trayecto, tal y como lo reconoce el Auto del Tribunal de Justicia de la UE (Sala Sexta) de 13 de febrero de 2020. Dice el fallo: “El artículo 7, punto 1, letra b), segundo guion, del Reglamento (UE) n.º 1215/2012, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2012, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil, debe interpretarse en el sentido de que, cuando se trate de un vuelo caracterizado por una única reserva confirmada para el conjunto del itinerario y dividido en varios trayectos, puede entenderse como «lugar de cumplimiento», en el sentido de dicha disposición, el lugar de salida del primer trayecto si el transporte en esos trayectos se realiza por dos transportistas aéreos distintos y si la demanda de indemnización, presentada sobre la base del Reglamento (CE) n.º 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, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91, tiene su origen en la cancelación del último trayecto y está dirigida contra el transportista aéreo encargado de realizar ese último trayecto”.