

**DE LA JURISPRUDENCIA AMENAZANTE A LA  
LEGISLACIÓN ATENAZANTE. ANÁLISIS DEL REAL  
DECRETO LEGISLATIVO 1/2007,  
DE 16 DE NOVIEMBRE, Y SU INCIDENCIA EN LA  
ORGANIZACIÓN, PROGRAMACIÓN Y VENTA DE  
VIAJES COMBINADOS**

RAMÓN ARCARONS I SIMÓN  
ÓSCAR CASANOVAS IBÁÑEZ

*SUMARIO: I. VIAJES, VACACIONES, CIRCUITOS TURÍSTICOS: 1. Del forfait turístico a los viajes combinados. 2. Reglamentos administrativos, Directiva, Ley, sobre viajes combinados y, Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios: A) Orden de 14 de abril de 1988 por la que se aprueban las normas reguladoras de las agencias de viajes (BOE núm. 97, de 22 de abril; corrección de errores en BOE núm. 121 de 20 de mayo; en adelante OMAV). B) Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados (DOCE núm. L 158, de 23-6-1990, p. 59-64). C) Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados (Boe núm. 161, de 07-07-1995). D) 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 (BOE núm. 287, de 30-10-2007).— II. UNA JURISPRUDENCIA AMENAZANTE. LOS TRIBUNALES ESPAÑOLES INTERPRETAN LOS VIAJES COMBINADOS Y SUS RESPONSABILIDADES: 1. La LVC y la responsabilidad, un problema no resuelto. 2. Algunas situaciones «delicadas» para las agencias de viajes: A) Las lunas de miel. B) El daño moral. C) El caos provocado por el transporte aéreo. D) Desastres naturales.— III. EL TRLGDCU APRUEBA UNA «NUEVA» REGULACIÓN DE LOS VIAJES COMBINADOS: 1. El TRLGDCU y la responsabilidad, un problema resuelto: A) El TRLGDCU y las normativas de las CCAA. B) La necesidad de modificar folletos y contratos. C) El contrato de viaje combinado: nuevas obligaciones. D) Resolución del contrato y responsabilidades.— IV. CONCLUSIONES.— V. BIBLIOGRAFÍA.— VI. LEGISLACIÓN Y JURISPRUDENCIA.*

**RESUMEN:** El 1 de diciembre, de 2007, quedó derogada la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados por Real Decreto Legislativo 1/2007. El Real Decreto refunde en un único texto la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y las normas de transposición de las directivas comunitarias dictadas en materia de protección de los consumidores y usuarios, encontrándose entre éstas la Ley de Viajes Combinados. Pero también se han hecho modificaciones que traerán consecuencias importantes en el día a día de los agentes de viajes.

**Palabras clave:** agencias de viajes; turoperadores; consumidores; régimen de responsabilidad; información turística; folletos informativos; daños morales.

**ABSTRACT:** On the 1st December of 2007, the Law 21/1995, of 6th of July regulates package by Law 1/2007, the Royal Decree. This consolidates into a single text the General Law for the Protection of Consumers and Users and transposition standards the EU directives issued regarding the protection of consumers and users. They are among which is the Combined Law Travel. But there have also been changes which will bring a significant impact on the daily life of travel agents.

**Key words:** travel agencies; tour operators; consumer regime responsibility; tourist information; brochures; moral damages.

## **I. VIAJES, VACACIONES, CIRCUITOS TURÍSTICOS**

### **1. Del forfait turístico a los viajes combinados**

En un primer momento, las Agencias de Viajes (AAVV) fueron, con el impulso de Thomas Cook (1), empresas que operaban un conjunto de actividades, que implicaban tanto la labor de intermediación entre clientes y prestatarios como la de creación de viajes en el más amplio sentido de la palabra.

Todo ello fomenta la especialización de sectores, algunos con tendencia clara hacia la creación de un *producto industrial*; el *forfait turístico/paquete turístico*, el I.T.C (Inclusive Tour Charter) que comportó la consagración de varias marcas o firmas productoras en determinados países, relegando al resto de Agencias, fundamentalmente *minoristas*, a simples revendedoras o *detallistas* en los países de origen de los clientes, y, al mismo tiempo, a meros agentes locales en los países de destino de los tours.

---

(1) Thomas Cook fue el primer agente de viajes de la historia y, con ello el primer empresario de turismo organizado. El gran mérito de Cook consistió en saber combinar el puro traslado de las personas con una serie de prestaciones adicionales (alimentación, alojamiento, guía, entretenimiento) que lo hacía más atractivo.

En los años sesenta, debido a diferentes circunstancias de índole económico (considerable aumento de la renta per capita y abaratamiento de los coste de desplazamiento), se produce un enorme mercado potencial en los países desarrollados y las AAVV comienzan a producir *forfaits* (viajes a medida del consumidor/usuario), estimulando la compra de los mismos con sus precios reducidos y los folletos atractivos.

Tras esta primera etapa, empieza la producción masiva de viajes programados estableciéndose una diferencia entre el agente de viajes heredero del antiguo forfaitista, actualmente es el *productor de viajes*, y el agente de viajes, que se limita a ser el distribuidor o vendedor de los diferentes programas.

Actualmente, los máximos responsables de la elaboración de *paquetes turísticos* son los Tour Operadores (TTOO) y las Agencias de Viajes (AAVV). Por consiguiente, la principal diferencia entre ambas entidades radica en el producto elaborado y, fundamentalmente, en su destinatario. Para los TTOO, en España, sus clientes son las AAVV, y para éstas sus clientes son los usuarios finales o consumidores de servicios turísticos.

Cabe señalar, en este caso, que la normativa existente en esta materia es altamente técnica y apreciablemente uniforme. La aprobación de la Constitución española y una profunda reforma del sistema de distribución de poderes y competencias afectó al turismo y de forma muy concreta a la ordenación de las agencias de viajes y sus actividades.

Estas nuevas normativas, técnicas y uniformes, además de las condiciones de acceso, incluyen una serie de prescripciones relativas al ejercicio de sus actividades: el régimen de la publicidad, de la información debida al viajero, del pago del precio, de la responsabilidad por incumplimiento del contrato y de sus causas de exención, así como el régimen de garantías que deben prestar estos empresarios (2).

No obstante, se debe tener presente la disparidad de legislaciones y ordenaciones sobre AAVV en el resto de países de nuestro entorno. En algunos de ellos es posible que las funciones propias de una agencia de viajes sean realizadas por un transportista (una compañía aérea) u otro tipo de persona jurídica.

Con anterioridad a 1990, fecha en la que se aprueba la Directiva 90/314/CEE (en adelante DVC) no existía en España una normativa específica que regulase los viajes combinados, encontrándose éstos dentro de la nor-

---

(2) MAQUEDA, C.; TEIXIDOR, J.; *Agencias de Viajes en la Unión Europea: un mercado poco común* (Proyecto Final de Carrera). EUHT CETT. Barcelona, 2007.

mativa reguladora de las agencias de viajes, que desde la década de los 40 del siglo pasado regulaba la Administración por decreto y que tuvo un intenso desarrollo, con múltiples vicisitudes, hasta finales del pasado siglo.

La regulación del viaje combinado vino establecida en la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados (en adelante, LVC), producto a su vez de la adaptación a nuestro ordenamiento jurídico interno de la DVC. El profesor Auriolés califica acertadamente esta norma como la más importante aprobada en materia turística en nuestro país en los últimos años y destaca su extraordinaria coincidencia con la Directiva que transpone (AURIOLÉS MARTÍN ADOLFO *Introducción al Derecho Turístico. Derecho privado del turismo* pg. 138 Ed. Tecnos, Madrid, 2002).

La nueva norma, de carácter especial, definía su ámbito de aplicación en la contratación de viajes combinados, a partir de la aprobación de dicha norma, se produce un *antes* y un *después* en la organización, programación y venta de los hasta entonces denominados *forfaits/paquetes turísticos*.

Al mismo tiempo, las agencias de viajes tuvieron que ir adaptándose a las crecientes exigencias de los consumidores, que comportaron un aumento considerable de quejas, reclamaciones, denuncias, etc y, posteriormente sentencias de los tribunales de justicia, en las que no siempre se han entendido las especiales circunstancias que comporta la programación y venta de lo que hoy se denominan *viajes combinados* (3).

## **2. Reglamentos administrativos, Directiva, Ley, sobre viajes combinados y, Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios**

Diferentes normativas, nacionales y comunitarias han regulado y siguen regulando los denominados «viajes combinados».

### **A) Orden de 14 de abril de 1988 por la que se aprueban las normas reguladoras de las agencias de viajes (BOE núm.97, de 22 de abril; corrección de errores en BOE núm. 121 de 20 de mayo; en adelante OMAV)**

Esta norma define el paquete turístico («forfait»), en su art. 2.1.b. : «[...] se entenderá a este efecto por «paquete turístico» el conjunto de servicios turís-

---

(3) En ocasiones, expresiones como: «viaje a forfait» o «inclusive tour», «paquete turístico», o «viaje combinado», no han hecho más que aportar confusión, a la hora de la delimitación legal de lo que, en la actualidad, se denomina «viaje combinado».

*ticos (mantención, transporte, alojamiento, etc.) ofertado o proyectado a solicitud del cliente, ambos a un precio global preestablecido [...]».*

Los antecedentes normativos a esta definición ya contemplaron dicha figura; la primera normativa sobre agencias de viajes existente en España (art. 2.º, del Decreto 19 de febrero de 1942), mencionaba: «[...] aquellos que comprendían todas las prestaciones propias de los viajes «a forfait», los viajes y excursiones colectivas y las visitas [...]».

Actualmente, las Comunidades Autónomas que han adaptado sus normativas a la DVC lo han hecho haciendo referencia a la figura del «viaje combinado».

En cualquier caso, la definición de paquete turístico que realiza la OMAV podría considerarse derogada en el momento de entrada en vigor de la LVC.

En este mismo caso se podrían encontrar las normativas de las CCAA, que regulando dicho concepto lo hacen en contradicción con lo dispuesto en la LVC.

**B) Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados (DOCE núm. L 158, de 23-6-1990, p. 59-64)**

La DVC, define en su art. 2.1 que se entenderá por viaje combinado: «[...] la combinación previa de, por lo menos dos de los siguientes elementos, vendida u ofrecida a la venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las veinticuatro horas o incluya una noche de estancia:

- a) transporte,
- b) alojamiento,
- c) otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado [...]

Considera, el mismo artículo que: «[...] la facturación por separado de varios elementos de un mismo viaje combinado no exime al organizador o al detallista del cumplimiento de las obligaciones de la presente Directiva [...]».

El propósito de la DVC, según el Informe sobre la transposición de la Directiva 90/314/CEE relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados a la legislación nacional de Estados miembros de la CE (SEC (1999) 1800 final) es: «[...] establecer normas mínimas sobre la información que se proporciona al consumidor, requisitos formales para los contratos de viajes organizados, dictar normas obligatorias aplica-

bles a las exigencias contractuales (cancelación, modificación, responsabilidad civil de los organizadores de viajes combinados o detallistas, etc.) y lograr una protección efectiva de los consumidores si se produjera la insolvencia del organizador [...]».

**C) Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados (Boe núm. 161, de 07-07-1995)**

La LVC, no hizo más que transcribir en su art. 2.1 el tenor literal de la DVC; así como, en su ámbito de aplicación (art. 1.2) con el mismo redactado contemplado en la DVC: «[...] la facturación por separado de varios elementos de un mismo viaje combinado no exime al organizador o al detallista del cumplimiento de las obligaciones de la presente ley [...]».

**D) 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 (Boe núm. 287, de 30-10-2007)**

Transcurrida una década de *viajes y vacaciones combinadas* y de múltiples análisis doctrinales, las sentencias de los tribunales españoles han marcado tendencias de cómo han interpretado e interpretan un fenómeno para ellos tan singular y tan novedoso como es la *programación y venta de viajes combinados* (4).

El 1 de diciembre, de 2007, quedó derogada la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados por Real Decreto Legislativo 1/2007.

El Real Decreto refunde en un único texto la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante TRLGDCU) y las normas de transposición de las directivas comunitarias dictadas en materia de protección de los consumidores y usuarios, encontrándose entre éstas la Ley de Viajes Combinados. Pero también se han hecho modificaciones que traerán consecuencias importantes en el día a día de los agentes de viajes (5).

---

(4) HERNÁNDEZ, F. (2006): «El turismo a judici». *10 anys de turisprudència arrel de l'aprovació de la llei del viatges combinats* (Projecto Fin de Carrera), EUHT CETT, Barcelona.

(5) Una de las principales modificaciones producidas por la nueva ley, es la del artículo 162.1: «[...] 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 frente a quien sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado [...]».

## II. UNA JURISPRUDENCIA AMENAZANTE. LOS TRIBUNALES ESPAÑOLES INTERPRETAN LOS VIAJES COMBINADOS Y SUS RESPONSABILIDADES

Coincidiendo con el décimo aniversario de la entrada en vigor de la Ley 21/95 de los Viajes Combinados, el semanario profesional EDITUR dedicó dos temas de portada consecutivos al análisis del impacto que ha supuesto dicha normativa legal y como podrá evolucionar en el futuro. En la primera entrega se incluía un estudio académico realizado por Francisca HERNÁNDEZ y coordinado por los profesores Ramon ARCARONS y Oscar CASANOVAS, que analizaba la jurisprudencia aparecida hasta aquellas fechas, así como un vocabulario técnico que se recomienda leer en primer lugar a las personas no familiarizadas con los términos jurídicos (Ley de viajes combinados: una jurisprudencia atenazante, núm. 2.362, de 17 de junio de 2005).

No cabe duda que, una de las cuestiones más controvertidas durante estos años de aplicación de la Ley 21/1995, de los Viajes Combinados, ha sido el régimen de responsabilidad y la normativa aplicable en cada caso.

El precepto legal que se ha tenido como base para responder a la pregunta del millón: en caso de incumplimiento de contrato, ¿quién responde ante el consumidor: la agencia detallista o el mayorista? se encuentra recogido en el art. 11 LVC (hoy derogada) (6).

Este precepto ha dado y sigue dando lugar a múltiples y diversas interpretaciones doctrinales y jurisprudenciales. Si en algo existe unanimidad, en este caso, es la definición de su poca claridad y su escasa contribución a clarificar uno de los temas más importantes de la LVC (7), el régimen de responsabilidad, que constituye una de las piedras angulares de la aplicación práctica de la ley y uno de los temas que más honda preocupación despierta en la actualidad entre los profesionales del sector, dado que incide de manera muy directa y no siempre favorable en el ejercicio de su actividad diaria y sus intereses económicos.

---

(6) Art. 11 LVC: responsabilidad de los organizadores y detallistas: «[...] Los organizadores y detallistas de viajes combinados responderán frente al consumidor, 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 será solidaria cuando concurren conjuntamente en el contrato diversos organizadores o detallistas, cualquiera que sea su clase y las relaciones que existan entre ellos [...]».

(7) ARCARONS, R; CASANOVAS, O; HERNÁNDEZ, F; «La Ley de viajes combinados: 10 años de jurisprudencia», en esta REVISTA, núm. 27, pp. 239 a 256.

Si bien inicialmente la mayoría de la doctrina (Aurioles, De La Haza) se inclinaba por una interpretación en el sentido de la mancomunidad, en los últimos años se ha podido observar una inversión en la tendencia (Soler Valdés), refrendada de manera mayoritaria por la denominada jurisprudencia menor (que en estos casos nos hemos permitido la licencia de denominar *Turisprudencia*), las sentencias de los Juzgados de 1<sup>ª</sup> Instancia y de las Audiencias Provinciales, que han llevado a considerar el régimen general de solidaridad como el más ajustado, en este caso a la legislación general de consumidores y usuarios. Cabe señalar también, que la escasa Jurisprudencia del Tribunal Supremo es favorable a la adopción de este sistema (8).

## 1. La LVC y la responsabilidad, un problema no resuelto

Con el transcurso de los años y después del análisis de las sentencias producidas por los tribunales españoles, resulta difícil olvidar los orígenes de dichas normas que de forma muy especial tenían y tienen un objeto muy claro, la protección del consumidor en los viajes a forfait (9).

El legislador español consideró en todo caso el carácter especial de la materia y, en ningún caso se planteó la posibilidad de introducir la nueva regulación en el articulado del Código Civil o del Código de Comercio, tal como habían hecho en alguno de los países centroeuropeos (Alemania i Holanda de forma especial), que han tenido una mayor consideración por la regulación de los viajes combinados de sus conciudadanos.

En cuanto a la aprobación de la LVC, adaptando la DVC de forma más que singular, sin considerar la estructura y características de las agencias de viajes españolas, no precisando las obligaciones derivadas de la contratación turística en España en sus diferentes niveles y momentos, nos ha llevado transcurridos los años a una situación en la que las agencias de viajes españolas empiezan a sufrir las consecuencias diversas de una regulación no precisa, demasiado confusa y poco clara.

Por otro lado, la necesaria protección de los derechos de los consumidores y usuarios y, quizás, una mayor conciencia de estos y, generalización de los viajes y vacaciones, no ha hecho más que situar a las agencias y los viajes combinados en el «punto de mira» de consumidores y usuarios para lle-

---

(8) ARCARONS, R; HERNÁNDEZ, F; «Diez años después: los viajes combinados llegan al Tribunal Supremo», en esta REVISTA, núm. 29, pp. 429 a 449.

(9) «Pour une politique communautaire du tourisme. Premières orientations» en Buletin des Communautés européennes (Supplement 4/1982). Se trata del primer documento donde se informa de la intención de la Comisión de presentar al Consejo un Proyecto de Directiva sobre la protección de los consumidores en los viajes á forfait.

var a cabo todo tipo de reclamaciones y denuncias, dicho sea de paso, no siempre justas pero en cualquier caso siempre lícitas en la defensa de sus derechos (10).

En definitiva, la LVC planteó durante su vigencia múltiples controversias y, de forma muy especial, en los ámbitos de la responsabilidad de las agencias de viajes. Resulta evidente que, con la Ley de Viajes Combinados *desapareció* la figura del mayorista por carecer de relación alguna con el turista y las agencias minoristas y mayoristas minoristas pasaron a ser detallistas y organizadoras (11).

La problemática jurídica que se plantea es, en ocasiones, múltiple y dispar; probablemente la nula relación existente entre turismo y derecho, durante años, sigue planteando la existencia de dicotomías difíciles de justificar.

Resulta evidente, dentro del funcionamiento del sistema turístico que, el turista contrata, bien con el detallista, bien directamente con el organizador, la prestación de unos servicios concretos, los llamados servicios turísticos.

Los problemas de responsabilidad se plantean, ante todo, como consecuencia de que quienes se encargan de prestar tales servicios son empresas distintas de aquellas con las que el cliente ha contratado. Estas empresas, han sido introducidas de forma voluntaria por la agencia de viajes para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales asumidas frente al cliente.

El turista es una persona física que realiza un contrato, *viaje combinado*, con un profesional, perteneciente a un determinado sector económico: el sector turístico. Esta situación, acostumbra a plantear un cierto desequilibrio entre

---

(10) Sentencia Audiencia Provincial de Zaragoza (Sección 5ª) de 1 de abril (ref. AC 2005\665): «[...] el sector mayoritario considera que la Ley de viajes combinados, cuya finalidad fue incorporar al derecho español la Directiva 90/314 de la CEE, de 13 de junio de 1990 (LCEur 1990, 614) , lo que pretendía era lograr una mejor protección de los consumidores a través de las pautas contenidas en la comunicación de la Comisión al Consejo sobre “Nuevo impulso a la política de protección de consumidores”. Por lo tanto, el detallista acepta frente al consumidor el plan organizativo y detalles del viaje confeccionado por la mayorista y así lo ofrece al público que a ella (minorista) acude, por lo que frente al consumidor aparece como oferente de un producto cuyo entramado interno de elaboración, no le es —ni tiene por qué— ser expuesto al consumidor, quien contrata directamente con la minorista, sin obligación —ni posiblemente posibilidad— de indagar las relaciones y pactos internos entre mayorista y minorista [...]. A esa finalidad responde el inciso del artículo 11: “La responsabilidad será solidaria cuando concurren conjuntamente en el contrato diferentes organizadores o detallistas, cualesquiera que sea su clase y las relaciones que existan entre ellos”».

(11) La LVC definía como organizador a la persona física o jurídica que organiza de forma no ocasional viajes combinados y los ofrece en venta, directamente o por medio de un detallista; asimismo, llamaba detallista a la persona física o jurídica que vende u ofrece en venta el viaje combinado propuesto por un organizador.

las partes, ya que la condición de turista no requiere una calificación especial cosa que no sucede con el empresario turístico y, de forma especial el agente de viajes. Durante el viaje, el turista es un desplazado, esto es una persona física que se encuentra lejos de su lugar de residencia, con todo lo que ello conlleva y que, en la práctica desequilibra todavía más la relación con el agente de viajes.

El proceso de contratación de un viaje combinado no plantea demasiadas dudas al respecto, resulta claro que en él interviene, en la mayoría de ocasiones, una agencia minorista y, que éste se produce en distintas fases. La agencia minorista informaría sobre los viajes ofertados a la venta, facilitando el programa o folleto correspondiente (12).

Por consiguiente, cuando el consumidor decide adquirir alguno de estos viajes, la agencia minorista facilitaría esta información a la agencia mayorista y/o mayorista-minorista con la finalidad de que ésta confirme las condiciones para llevarlo a cabo.

La LVC establecía que organizadores y detallistas eran responsables, cada uno de ellos en el ámbito de gestión, que respectivamente les competiera, de los viajes combinados.

El precepto legal que se ha tenido en cuenta, durante los años de vigencia de la citada ley, y que se ha tenido como base para responder a la pregunta del millón: en caso de incumplimiento de contrato, ¿quién responde ante el consumidor: la agencia detallista o el mayorista? se encuentra recogido en el art. 11 LVC (hoy derogada).

#### Art. 11 LVC: Responsabilidad de los organizadores y detallistas:

«Los organizadores y detallistas de viajes combinados responderán frente al consumidor, 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

---

(12) Sentencia Audiencia Provincial de Barcelona (Sección 17ª) de 14 de marzo de 2000 (ref. AC 2000\1483). En este caso y, aunque se trate de una tendencia jurisprudencial minoritaria, considera la sentencia que: « [...] resulta ser única responsable de la organización y ejecución la Agencia Mayorista, sin que ninguna responsabilidad pueda reprocharse a la recurrente detallista respecto a la prestación anormal del viaje combinado [...] constando que la detallista no intervino para nada, ni en la redacción del folleto, ni en la organización ni la ejecución del viaje, pues lo realizó la mayorista, limitándose la minorista a actuar de intermediación y prestar sus servicios a las actoras que fueron cumplidas mediante la contratación e información de todos los cambios que la mayorista les iba realizando [...]. Por lo expuesto, debe estimarse el recurso deducido por Viatges [...] SA, procediendo a su absolución [...]».

responsabilidad será solidaria cuando concurren conjuntamente en el contrato diversos organizadores o detallistas, cualquiera que sea su clase y las relaciones que existan entre ellos.»

Este precepto ha dado y sigue dando lugar a múltiples y diversas interpretaciones doctrinales y jurisprudenciales. Si en algo existe unanimidad es en destacar su poca claridad y su escasa contribución a clarificar un tema, cual es el de la responsabilidad, que constituye una de las piedras angulares de la aplicación práctica de la ley y uno de los temas que más honda preocupación despierta en la actualidad entre los profesionales del sector, dado que incide de manera muy directa y no siempre favorable en el ejercicio de su actividad diaria y sus intereses económicos.

Cabe señalar que, fue en la tramitación de la LVC en el Senado donde se incorporó la «distinción de la responsabilidad por el ámbito de gestión de organizadores y detallistas», ya que el primer proyecto aprobado en el Congreso imponía la responsabilidad solidaria de todos los agentes, reconocida en los últimos años por la línea mayoritaria de la jurisprudencia española (en este caso menor) e incorporada ya, como tal responsabilidad solidaria en el nuevo TRLGDCU.

En el caso de que el viaje pueda llevarse a cabo, se procedería a la formalización del contrato de viaje combinado en un documento donde deberán figurar, entre otros requisitos y condiciones, de una parte, el organizador y el detallista y, de la otra, el consumidor (13).

A pesar de que en general los contratos verbales se puedan considerar válidos, con independencia de que dicha formulación no sea aconsejable, debido a los enormes problemas probatorios que ello puede acarrear en el caso de que surjan diferencias entre las partes; en el caso de los viajes combinados, exige para los mismos la celebración por escrito y la recepción por parte del consumidor de una copia del mismo, así como de la información necesaria que le ayude a comprender el contenido del documento.

---

(13) Sentencia Audiencia Provincial de Madrid (Sección 10ª) de 27 de junio de 2005 (ref. JUR 2005\186360): «[...] Pues bien indiscutida la existencia de un contrato de viaje combinado entre las partes litigantes que ha de calificarse como de compraventa, pues según la S.T. S. de 23 de julio de 2001 «la relación entre la agencia minorista y el usuario es la propia derivada de un contrato de compraventa, actuando la agencia como vendedora, en nombre y por cuenta propia, de los productos creados por ella o por una tercera agencia mayorista», le son aplicables la Ley 21/95 de 6 de Julio reguladora de Viajes Combinados y la Ley 27/84 de 19 de junio de defensa de consumidores y usuarios, la primera de las cuales, supuso la incorporación al Derecho español de la Directiva del Consejo de las Comunidades Europeas 90/314/CEE, de 13 Jun. 1990, relativa a los viajes combinados, que además de la armonización de las legislaciones en materia de viajes combinados pretende, también, una mayor protección a los consumidores [...]».

Dichas normativas exigen, a su vez, la veracidad y comprobabilidad de toda la información que se facilite al consumidor, en relación a las cláusulas aplicadas a la oferta o promoción de productos o servicios en relación a los intereses económicos y sociales de los consumidores exige los siguientes requisitos:

- Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a documentos que no se entreguen previa o simultáneamente a la conclusión del contrato y a los que, en todo caso, hay que hacer referencia expresa en el mismo;
- Entrega de copia o documento acreditativo de la operación salvo renuncia expresa del interesado;
- Buena fe entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que excluye la posibilidad de aplicar cláusulas abusivas.

El hecho de que el contrato sea vinculante entre las partes no ofrece ninguna peculiaridad. No obstante, en este caso se debe considerar, y ello es de suma trascendencia, que el contenido de la oferta o folleto publicitario (medio más común de ofertar al consumidor los viajes combinados) forma parte también del contrato. Como también cabría incluir cualquier otro medio de promoción o publicidad (prensa, radio, televisión, páginas web ...). Por consiguiente, existen dos documentos físicos en poder del consumidor cuando se contrata un viaje combinado y, el contenido de ambos vincula al organizador por igual.

## **2. Algunas situaciones «delicadas» para las agencias de viajes**

Dentro de la multiplicidad de situaciones que pueden llevar a un cliente a reclamar después de la realización de un viaje, lo que provoca una casuística a la par rica y desconcertante, se quiere en este apartado poner de relieve algunas situaciones que de una manera sistemática le comportan a la agencia, y en numerosas ocasiones a la agencia minorista, atendiendo a la interpretación anteriormente expuesta que los tribunales están haciendo de la letra de la ley, la obligación de indemnizar al cliente. Es por esto que el adjetivo escogido para denominarlas es «delicado». No son sin duda las únicas situaciones problemáticas, pero sí las que encabezan el *ranking de riesgo* para los intereses de las agencias, en especial las minoristas.

### **A) Las lunas de miel**

Supone sin duda un clásico dentro de las situaciones que generan reclamaciones por parte de los consumidores. Según los tribunales, tal como se

puede apreciar en la *Turisprudencia* adjunta, este tipo de viajes combinados son merecedores de una especial protección puesto que se trata de situaciones especialmente sensibles y que deben ser recordadas por los consumidores como experiencias especialmente agradables, lo que abre la vía de las indemnizaciones por daños morales.

Veamos a continuación algunas consideraciones, al menos curiosas, que la *Turisprudencia* reciente realiza a propósito de los viajes de bodas:

Sentencia AP de Lérida, sección 2ª, de 12 de marzo de 1998, rec 74\1998.

*«[...] No es lo mismo hacer un viaje de negocios en que el único perjuicio que se produce al viajero es una incomodidad, fácilmente valorable económicamente por la diferencia de precios entre un alojamiento u otro, que en un viaje de placer, y concretamente la luna de miel, que suele ser o al menos solía ser, único en la vida, en donde se buscan lugares adecuados para poder disfrutar de unos días agradables, y se ven frustradas sus esperanzas al tener que dedicar casi todo ese tiempo [...] en discusiones, gestiones, incomodidades [...].»*

Sentencia AP de Las Palmas, sección 5ª, de 16 de septiembre de 2005, rec 490\2005.

*«[...] cantidad que entiende la Sala debe incrementarse en un 25% en atención a la circunstancia de tratarse del viaje de novios de los apelantes [...] y que implica un mayor quebranto emocional de los afectados [...].»*

Sentencia AP de Baleares, sección 4ª, de 23 de enero de 2006, rec 170\2005.

*«[...] Se trata de una pareja de recién casados en su viaje de novios a una región distinta y totalmente diferente de la de origen y en la que se encuentran desplazados y absolutamente indefensos, ya que no existen, a pesar de los complejos hoteleros de aquella zona, los mecanismos de defensa frente a los incumplimientos que existen en nuestro entorno. Es manifiesto que la valoración del daño moral debe tener en cuenta la especial circunstancia: no se trata de un simple viaje, no son unas vacaciones anuales de una familia, es la ilusión de un joven matrimonio de recién casados [...].»*

Sentencia AP de A Coruña, sección 4ª, de 19 de julio de 2006, rec 343\2006.

*«[...] así como el hecho de ser el viaje de luna de miel de una pareja de joven edad, en el que habían puesto todas sus ilusiones, que se vieron truncadas ante los inconvenientes sufridos en el inicio del viaje, perdiendo 2 noches de hotel y 3 días de destino con la correspondiente manutención, alterándoles en definitiva todo el viaje, sus contenidos, expectativas de excursiones, etc, lo que en prin-*

*cipio era motivo de alegría, divertimento y tranquilidad se truncó en preocupaciones y angustias, en definitiva de decepción. Por todo ello, [...] la cuantía de la indemnización concedida (3000 ) [...] por daño moral, la consideramos prudential [...]».*

Y, para finalizar, una «perla» que no podíamos pasar por alto, y que, en todo caso, pone de relieve que la especial consideración y protección jurisprudencial que merecen las lunas de miel no queda limitada a los supuestos de primer matrimonio. En otras palabras, que los segundos y sucesivos viajes de boda también pueden suponer ocasiones irrepetibles.

Sentencia AP de Alicante, sección 8ª, de 13 de junio de 2005, rec 253\2005.

*« [...] algunos de los criterios que se aducen por la recurrente (Air Europa) para fundar la inexistencia del daño («que el viaje no era irrepetible, ambos estaban divorciados y habían pasado ya por la experiencia de luna de miel u ocasiones similares ...»), son, cuanto menos, descorteses, inadecuados por su falta de elegancia e impropios, por contener tintes claramente discriminatorios respecto a esas personas [...]».*

## **B) El daño moral**

El TJCE, en su sentencia de 12 de marzo de 2002, en el asunto C-168/00, ha declarado de forma inequívoca, que «el artículo 5 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, 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».

Con una clara relación con el apartado anterior, el daño moral es un concepto jurídico de difícil delimitación y cuantificación. Lo que sí es importante afirmar es que es generalizada su inclusión en la Turisprudencia como concepto indemnizatorio. La descripción de los conceptos que cabe incluir en daño moral se encuentra abundantemente referenciada en la sentencia del Tribunal Supremo de 31 de mayo de 2000.

## **C) El caos provocado por el transporte aéreo**

La incidencia del transporte aéreo en el buen o mal funcionamiento de un viaje combinado esta fuera de toda duda: en la actualidad, la mayoría de circuitos combinados incluyen esta modalidad de transporte por razones que son obvias. Sin embargo, no hay que obviar que las nuevas modalidades de con-

tratación electrónica han delimitado variaciones importantes al respecto: si bien es cierto que los organizadores y detallistas deberán responder muchas veces de los incumplimientos contractuales derivados de una defectuosa prestación de los servicios de transporte aéreo, cuando el billete haya sido adquirido por internet, bajo la modalidad «low cost» u otra cualquiera, ello queda fuera del ámbito de gestión de los organizadores y detallistas, no debiendo estos responder ante los supuestos más frecuentes y perjudiciales, como pueden ser pérdidas de equipaje o pérdidas de enlaces.

#### **D) Desastres naturales**

En los supuestos de los inconvenientes provocados en el viaje por huracanes, lluvias torrenciales y demás inclemencias meteorológicas, cabe reconducir la problemática al análisis de la posibilidad de concurrencia de fuerza mayor. Como ya se ha puesto de relieve en diversas sentencias, éste es un supuesto que debe ser considerado de manera restrictiva y limitado a los supuestos en que no se pueden evitar las consecuencias de los fenómenos meteorológicos ni actuando con toda la diligencia debida. Es esencial en estos supuestos que las agencias faciliten toda la información disponible a sus clientes, con propuestas alternativas viables e interesantes en caso de que los viajes programados puedan sufrir alteraciones sustanciales que lleguen incluso a aconsejar su cancelación. Y también, que dicha información llegue a las minoristas con fluidez con procedencia del organizador del viaje, que es quien mejor tiene sus estructuras adaptadas para disponer de ella con un elevado grado de fiabilidad.

### **III. EL TRLGDCU APRUEBA UNA «NUEVA» REGULACIÓN DE LOS VIAJES COMBINADOS**

El 1 de diciembre de 2007, entró en vigor 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 (TRLGDCU).

De entrada sería precipitado afirmar que la «nueva» regulación de los viajes combinados es o puede ser consecuencia de las reiteradas sentencias que se han producido durante estos años y, que sin duda han llevado a cabo un arduo proceso de interpretación de la LVC y, de todas aquellas circunstancias, situaciones, etc, que tienen o pueden tener algo que ver con la *programación y venta de viajes combinados*.

El proceso legislativo se puso en marcha con la aprobación de la disposición final quinta de la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios (14) y, es consecuencia de lo estipulado en dicha disposición. Lo componen un total de 165 artículos, tres disposiciones transitorias y otras tres finales.

Ante todo, debemos considerar la normativa que se refunde (y que prácticamente deroga), detallada a continuación:

1. La Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (que queda ahora derogada)
2. La Ley 26/1991, de 21 de noviembre, sobre contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles (que queda ahora derogada)
3. La Ley 47/2002, de 19 de diciembre, de reforma de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista (derogada sus artículos 48 y 65.1, letras n y ñ, su disposición adicional primera, así como la alusión al artículo 48 y a la disposición adicional primera en su párrafo primero e íntegramente su último párrafo de la disposición final única)
4. La Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo (que queda ahora derogada)
5. La Ley 22/1994, de 6 de julio, de responsabilidad civil por los daños causados por productos defectuosos (que queda ahora derogada)
6. La Ley 21/1995, de 6 de julio, sobre viajes combinados (que queda ahora derogada).

El Real Decreto refunde en un único texto la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y las normas de transposición de las directivas comunitarias dictadas en materia de protección de los consumidores y usuarios, encontrándose entre éstas la Ley de Viajes Combinados. Pero también se han hecho modificaciones que traerán consecuencias importantes en el día a día de los agentes de viajes.

El TRLGDCU llevaba meses discutiéndose y, ha sido objeto de diversos dictámenes, alegaciones y debates, por parte de todos los sectores afectados. Cabe destacar la labor profesional de la Associació Catalana d'Agències de

---

(14) DISPOSICIÓN FINAL QUINTA. Habilitación al Gobierno para elaborar un texto refundido. Se habilita al Gobierno para que en el plazo de 12 meses proceda a refundir en un único texto la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y las normas de transposición de las directivas comunitarias dictadas en materia de protección de los consumidores y usuarios, que inciden en los aspectos regulados en ella, regularizando, aclarando y armonizando los textos legales que tengan que ser refundidos.

Viatges (ACAV) (15) que en todo momento planteó sus posiciones, por la vía de alegaciones, realizando una clara defensa de los intereses de sus asociados que con la nueva ley pueden ver afectada una parte de sus actividades y, aportando con posterioridad a su aprobación una completa guía para sus asociados para poder responder ante los retos que plantea el nuevo texto legislativo.

## 1. El TRLGDCU y la responsabilidad, un problema resuelto

La LVC, quedó derogada con la aprobación del TRLGDCU. El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias se estructura en cuatro libros. En el libro cuarto, por último, se incorpora la regulación específica sobre viajes combinados. Este libro se divide en dos títulos, el primero sobre disposiciones generales y el segundo sobre resolución del contrato y responsabilidades.

El concepto de viaje combinado viene establecido en el art. 151 LGDCU, junto con otros conceptos importantes. Debemos entender que existe un viaje combinado cuando concurren los siguientes elementos:

- a) Duración mínima del viaje de 24 horas o pernoctación, requisitos que normalmente se darán simultáneamente, por cuanto el segundo será consecuencia del primero.
- b) Venta del viaje con arreglo a un precio global. Es importante señalar que el art. 150.2 de la LGDCU establece de manera expresa que el hecho de facturar por separado los servicios que integran el viaje no exime al profesional de la aplicación de la presente Ley, garantizando de esta manera una amplia cobertura de los derechos del consumidor.
- c) Concurrencia de, al menos, 2 de los 3 elementos siguientes:
  1. Transporte;
  2. Alojamiento;
  3. Otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje.

No cabe duda que una de las principales modificaciones que incorpora el TRLGDCU, es la del artículo 162.1: «[...] *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*

---

(15) La ACAV, una vez aprobado el TRLGDCU, ha elaborado una guía práctica para orientar a los agentes de viajes, al respecto de este cambio normativo (en [www.acav.net](http://www.acav.net)).

*relaciones que existan entre ellos, sin perjuicio del derecho de repetición de quien responda ante el consumidor frente a quien sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado [...]».*

En un principio, se trata, sin lugar a dudas de un cambio de considerable repercusión para las agencias de viajes, ya que de acuerdo con este nuevo redactado la responsabilidad entre la agencia organizadora del viaje y la vendedora del mismo es solidaria, todo ello sin perjuicio del derecho de repetición que se reconoce en el mismo artículo. Es decir las agencias intervinientes, en la programación y venta de viajes combinados, responden frente al cliente de forma solidaria, motivo por el cual el cliente puede dirigir su reclamación indistintamente al organizador o al detallista del viaje.

Cabe señalar que en los últimos años, diferentes estudios llevados a cabo desde la EUHT CETT planteaban el hecho de que se estaba produciendo una línea mayoritaria en la jurisprudencia, denominada menor (también llamada por nosotros TURISPRUDENCIA, en estudios i publicaciones propios), que se inclinaba por considerar «la responsabilidad solidaria de todos aquellos empresarios, organizadores o detallistas, que concurren en el contrato de viaje combinado». Las sentencias contrarias eran, en todo caso minoritarias, se trataba en estos supuestos de la denominada «responsabilidad mancomunada».

Ante esta realidad, ya detectada en los últimos años ... la pregunta resulta muy evidente: ¿Qué ha cambiado? De momento, la nueva Ley ha reconocido en su redactado la línea mayoritaria de la «Turisprudencia», convirtiendo la «responsabilidad solidaria», entre organizadores y detallistas que concurren en un contrato de viaje combinado en una norma que en estos momentos ya no plantea demasiadas dudas.

No obstante, el TRLGDCU ha planteado una notable preocupación para las agencias de viajes españolas, que sufren desde hace unos años problemáticas diversas, fruto de las particularidades y especificidades de una industria turística, cada vez más global y, de un subsector empresarial (agencias de viajes) con graves problemas de identidad y de sostenibilidad económica: aumento de la competitividad, descenso de las comisiones, competencia desleal, legislación dispersa y contradictoria ..., y por si fuera poco, los requisitos legales a los que deben enfrentarse varían de una CCAA a otra.

## **A) El TRLGDCU y las normativas de las CCAA**

El TRLGDCU, deroga la LVC aunque en ningún caso introduce modificaciones, ni afectaciones a las normativas de las CCAA en esta materia. Es por ello que, como venía sucediendo hasta la aprobación del TRLGDCU, será el

lugar de celebración del contrato de viaje combinado el que determinará la aplicación de unas u otras normativas.

En cualquier caso, la línea mayoritaria de la jurisprudencia, reiterada en los últimos años, viene considerando la aplicación de la normativa estatal en estos casos, la normativa estatal que en estos casos será a partir de ahora el TRLGCDU, siempre con independencia del lugar de celebración del contrato.

En lo que hace referencia a la problemática administrativa, debe señalarse el hecho que cada CCAA aplicará la normativa autonómica correspondiente, siempre y cuando exista, y en su defecto el TRLGCDU.

En cuanto a la potestad sancionadora, el TRLGCDU establece de forma expresa que en materia de infracciones y sanciones será de aplicación la legislación específica sobre la materia aplicada por las Administraciones públicas competentes en materia de turismo. Es decir, en lo referente a infracciones y sanciones se aplicarán las normativas de cada Comunidad Autónoma, administraciones públicas competentes en materia de turismo.

## **B) La necesidad de modificar folletos y contratos**

El mencionado texto legislativo es aplicable a partir del 1 de diciembre de 2007. Los folletos y las páginas web de las agencias de viajes deben estar actualizados de acuerdo a la normativa. Sin embargo, dada la dificultad de adaptación inmediata ACAV ha enviado un escrito al Ministerio de Sanidad y Consumo, del Gobierno español, solicitando una moratoria en la aplicación de dicha normativa, a fin de que se otorgue un periodo razonable para la adaptación a la misma. En esta misma situación se encuentra la Asociación de Mayoristas de Agencias de Viajes Españolas (AMAVE) que también pedirá una moratoria al citado ministerio.

No obstante y, a la espera de la solicitada moratoria, que difícilmente se producirá, cualquier mención a la Ley 21/1995 de viajes combinados, realizada en folletos, contratos, páginas web, entre otros comunicados y publicaciones de la empresa, debe ser sustituida por 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.

Por otro lado, en cuanto a los servicios contemplados en la pensión alimenticia y, concretamente la inclusión de las bebidas en el régimen contratado por el consumidor, es necesario especificar si las bebidas o algún tipo de ellas no estuvieran incluidas en el régimen alimenticio previsto. Si están incluidas en su totalidad no tiene que indicarse nada.

Asimismo, debe especificarse el precio final del viaje, incluidos los impuestos. 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, debe incluirse información sobre su existencia y, si conoce, su importe. Es decir, en el folleto deberá informarse sobre la existencia de propinas, tasas, visados, entre otros, inherentes a los servicios contratados y que el consumidor deberá pagar en destino.

En este caso, se produce una modificación en las obligaciones de las agencias contempladas en la derogada LVC, que deberá de contemplarse en el sentido de una interpretación uniforme debido a las especiales circunstancias que concurren en la dinámica y práctica de turoperadores y agencias de viajes. Esto es así, ya que la dinámica y práctica seguida por los propios turoperadores y agencias de viajes imposibilita el poder facilitar en el folleto el precio final completo, ya que un mismo viaje descrito en un folleto puede tener precios finales muy diferentes en función de las opciones elegidas por el cliente. En este sentido, se han pronunciado la mayoría de asociaciones empresariales y profesionales del sector que consideran ciertamente difícil el cumplimiento de dicha nueva obligación.

Asimismo, los impuestos y tasas varían constantemente, siendo muy difícil detallarlos en el folleto. Por último, la expresión de precio final completo implica que los mismos deben incluir los gastos de gestión aplicados por las agencias detallistas, siendo ello del todo imposible, pues los gastos de gestión son fijados y aplicados por cada agencia minorista, mientras que el folleto lo publica una agencia mayorista, la cual desconoce los gastos de gestión que cada agencia minorista va a aplicar. Es decir, será necesario establecer criterios interpretativos claros al respecto y/o modificar el contenido y características de dicha obligación.

El TRLGCDU, desarrolla en los artículos 152 al 154 la forma, contenido e información que deben contemplar tanto el folleto turístico, programa y oferta de viajes combinados; como el mismo contrato de viaje combinado. En ambos casos la información deberá ser por escrito, clara, comprensible y precisa.

**CUADRO 1.1**  
**Información precontractual y formalización del contrato**

<b>Contenido mínimo del programa o folleto informativo</b>	<b>Contenido mínimo del contrato de viaje combinado</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Destino y medios de transporte, con mención de sus características y clase;</li> <li>• Duración, itinerario y calendario de viaje;</li> <li>• 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;</li> <li>• 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;</li> <li>• Información sobre documentación requerida y formalidades sanitarias;</li> <li>• Precios, anticipos y condiciones de pago;</li> <li>• Número mínimo de inscripciones y fecha de anulación caso de no cubrirse;</li> <li>• Régimen de responsabilidades y cancelaciones;</li> <li>• Nombre y domicilio del consumidor y de su representación en España;</li> <li>• Toda información adicional y adecuada a las características del viaje ofertado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Destino;</li> <li>• Periodos y fechas;</li> <li>• Características de los medios de transporte;</li> <li>• Fechas, horas y lugares de salida y de regreso;</li> <li>• Características del alojamiento y número de comidas;</li> <li>• Número mínimo de inscripciones y plazo de antelación para avisar al consumidor en caso de cancelación (mínimo de 10 días);</li> <li>• Itinerario;</li> <li>• Visitas, excursiones y demás servicios incluidos en el precio global;</li> <li>• Nombre y dirección de organizador, detallista y asegurador;</li> <li>• El precio, especificando impuestos y cantidades no incluidas en el global, junto con modalidades de pago, calendario y financiación;</li> <li>• Toda solicitud hecha por el consumidor y aceptada por el profesional;</li> <li>• Obligación del consumidor de comunicar al profesional cualquier incumplimiento contractual;</li> <li>• Plazos para que el consumidor ejerza su reclamación y exija la confirmación de su reserva.</li> </ul>

Fuente: ARCARONS; CASANOVAS; HERNÁNDEZ; MARTÍNEZ (2008), *Guía para viajar: derechos y obligaciones de los turistas*, Editorial Síntesis. Madrid.

### **C) El contrato de viaje combinado: nuevas obligaciones**

En este caso, el TRLGCDU establece en su artículo 154, j) y k), dos nuevas obligaciones, no contempladas en la derogada LVC:

- DESGLOSAR los gastos de gestión, en el precio del viaje combinado, 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;
- ESPECIFICAR 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.

Considerando que la programación de viajes combinados es realizada en gran parte por las agencias mayoristas, organizadora en gran parte de los servicios contemplados en dichos viajes y su venta posterior es realizada por las denominadas agencias detallistas o minoristas, resulta prácticamente incomprensible, en la práctica, la obligación de desglose de los denominados gastos de gestión. Esto es así, ya que en la práctica cotidiana las agencias mayoristas, organizadoras del viaje, se acostumbran a desconocer los gastos de gestión que aplicarán en la venta de sus viajes las agencias detallistas o minoristas.

En el momento de confirmación de la reserva, el consumidor deberá ser informado, por escrito: de los horarios y lugares de las escalas y los enlaces previstos, 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; el nombre, dirección y teléfono de la representación del organizador o detallista en destino; información que permita establecer un contacto directo con los menores en sus viajes al extranjero o con sus responsables en destino; información relativa al seguro de asistencia de viaje o al seguro de gastos de cancelación; etc., un amplio catálogo que obliga, ocupa y, preocupa a las agencias de viajes españolas.

De nuevo un amplio catálogo de obligaciones, necesarias o no, definidas y desarrolladas sin considerar en la mayoría de los casos las especiales circunstancias que giran alrededor de la programación y venta de viajes combinados. Con respecto, a la información sobre la indicación de la categoría del lugar que deberá ocupar el viajero y sobre la dirección y teléfono de la representación de la organización en destino, hubiese sido necesario, de nuevo, contemplar las opiniones fundamentadas de las asociaciones y profesionales en la programación y venta de dichos viajes.

En este caso, cabe señalar que la ACAV ha solicitado al Ministerio la eliminación de la obligación de entregar dicha información como muy tarde en el momento de la confirmación de la reserva. ACAV considera que es suficiente que la misma se entregue al cliente unos días antes de la fecha de la salida, pues es del todo imposible que la agencia en momento de la confirmación informe al cliente del número de asiento o del número de camarote que va a ocupar.

Probablemente, el legislador ha olvidado, en este y en otros casos, la logística básica que debe regir en una adecuada y profesional programación y venta de viajes combinados.

#### **D) Resolución del contrato y responsabilidades**

En los casos de resolución del contrato por causa imputable al organizador o cancelación del viaje, antes de la fecha de salida acordada, el consumidor podrá exigir el reintegro de las cantidades desembolsadas al empresario al que se las abonó, o bien la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior siempre que el organizador o detallista pueda proponérselo (art. 159, del TRLGCDU).

En la práctica ello se traduce en que el consumidor podrá dirigirse al minorista y exigirle el reembolso de las cantidades abonadas en el plazo máximo de 30 días (art. 76, del TRLGCDU). En el caso de que el mayorista no reintegre tales cantidades, el minorista deberá asumir esa responsabilidad, pudiendo luego repercutirlas al mayorista.

No produciéndose el reintegro de dichas cantidades, dentro de los plazos establecidos, el consumidor podrá exigir al minorista y/o mayorista el doble de la cantidad desembolsada.

Tratándose de resolución del contrato por causa imputable al consumidor y usuario, el art. 160, del TRLGCDU, contempla 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 % 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 % entre los días tres y diez, y el 25 % 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 pen-

dientes 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 [...]».

En este caso, las asociaciones empresariales y profesionales han solicitado al Ministerio reciprocidad en lo referente a las obligaciones de los consumidores. Es decir, se solicita que se introduzca la obligatoriedad de que si el consumidor cancela el viaje éste deberá abonar los gastos de gestión y anulación en el plazo máximo de 30 días, y en el supuesto de que el cliente no abone dichos gastos en dicho plazo, la agencia queda facultada a exigirle el doble. La propuesta de dichas asociaciones, no deja de ser singular, a pesar de la mencionada reciprocidad y de la obvia licitud de estas propuestas.

#### **IV. CONCLUSIONES**

Probablemente, las primeras sentencias que llegaron a nuestro conocimiento sobre la problemática programación y venta de viajes combinados, no dejaron de sorprendernos; la interpretación que se estaba dando de la derogada LVC, no era lo esperado para aquellos que en su trámite parlamentario y, en el Senado habían introducido un nuevo redactado del artículo 11, de la LVC, que por su indefinición, inconcreción y falta de claridad no haría más que introducir inseguridad, tanto en la industria del viaje española, como en las relaciones entre agencias de viajes y consumidores y, entre éstas y los correspondientes prestatarios de servicios.

La LVC, ya derogada, es ya historia. En la actualidad la programación y venta de viajes combinados se rige por una nueva ley, el TRLGCDU, que no ha hecho más que incorporar en su texto alguno de los conceptos controvertidos en la LVC y, que los tribunales españoles a partir de sus sentencias se habían preocupado de aclarar, no sin controversias y debates múltiples y variados entre los diferentes agentes afectados por dicha problemática.

Han sido múltiples y diversas, aunque con una clara tendencia a la uniformidad en los últimos años, las sentencias producidas, siempre discutibles, que hoy podríamos recordar al amparo del nuevo texto, que algunos sectores han denominado «cambio legislativo».

La aprobación del TRLGCDU reabrió el debate de la responsabilidad de las agencias de viajes y, del tan controvertido art. 11, de la derogada LVC: «[...] tanto organizadores como detallistas son responsables solidarios ante

los consumidores de los viajes combinados, [...] según se desprende del art. 162.1, del TRLGCDU [...]». Es decir, parecería que el problema de la responsabilidad está resuelto, con todo lo que implica; a pesar de que sigan abiertos foros y debates sobre la injusticia de dicho redactado tan claro y preciso (AEDAVE, UNAV, declaraciones y jornadas producidas a partir de la aprobación del citado texto, 2008).

En este sentido, cabe recordar que, desde hace unos años los tribunales españoles estaban interpretando la problemática generada por la programación y organización de viajes combinados ... en otra línea.

Los tribunales entendieron e interpretaron la LVC, generando sentencias diversas que se fueron inclinando por una línea mayoritaria y, que luego en algunos aspectos serían contemplados en el nuevo TRLGCDU.

Es un claro ejemplo la Sentencia de la Audiencia Provincial de Murcia (Sección 4ª) de 9 de septiembre de 2003 (ref. AC 2003\1682): «[...] la persona que contrata un viaje en una Agencia, ya sea el mero transporte o alojamiento o una combinación de ambos, tiene derecho a que en caso de fracaso del servicio contratado por causa no imputable al mismo, respondan de aquél todos aquellos que se benefician del precio pagado, y que, en este caso, lo son tanto el minorista (Agencia de Viajes) que recibe el encargo, como el mayorista (...) que oferta el servicio y por cuya mediación se realiza. En consecuencia, el cliente, usuario y consumidor del producto, que resulta perjudicado por el servicio contratado, puede dirigir su acción reclamatoria contra cualquiera de ellos, sin perjuicio del derecho de repetición [...]».

En definitiva, resulta necesario afrontar los «nuevos» escenarios con serenidad y profesionalidad, tal y como lo han demostrado la Associació Catalana d'Agències de Viatges y la mayoría de profesionales de este sector. Agencias de Viajes y profesionales que son conscientes que pasó la época de la intermediación ... y el futuro, sin duda prometedor, pasa por el asesoramiento profesional a unos clientes cada vez más exigentes, más profesionales y con más ganas de viajar.

El futuro sigue en manos de aquellos empresarios y profesionales que quieran afrontarlo sin «victimismos» (que son comprensibles en estos momentos), y con una, ahora más que nunca, imprescindible unidad y profesionalidad.

## V. BIBLIOGRAFÍA

- AMAT, P. (2002): *La contratación en el sector turístico*, Tirant lo Blanch, València.
- ARCARONS, R; CASANOVAS, O; HERNÁNDEZ, F; MARTÍNEZ, M. (2008), *Guía para viajar: derechos y obligaciones de los turistas*, Editorial Síntesis, Madrid.
- ARCARONS, R. (1999): *Manual de derecho administrativo turístico*, Síntesis, Madrid.
- «L'aplicació de la directiva comunitària sobre viatges combinats», en ETC., *Estudis de Turisme de Catalunya*, 2000, pp. 17-24.
- ARCARONS, R.; CASANOVAS, O.; SERRACANT, F. (1999): *Manual de derecho mercantil aplicado a las enseñanzas turísticas*, Síntesis, Madrid.
- ARCARONS, R.; CASANOVAS, O.; SERRACANT, F. (2000): *Manual de derecho civil aplicado a las enseñanzas turísticas*, Síntesis, Madrid.
- ARCARONS, R; CASANOVAS, O; HERNÁNDEZ, F. (2005): «La Ley de Viajes Combinados: 10 años de jurisprudencia», en esta REVISTA, 27, Diciembre 2005, Gobierno de Aragón, pp. 225-254, Zaragoza.
- ARCARONS, R; CASANOVAS, O; HERNÁNDEZ, F. (2006): «Diez años después: los viajes combinados llegan al Tribunal Supremo», en esta REVISTA, 29, Diciembre 2006, Gobierno de Aragón, pp. 429-450, Zaragoza.
- AURIOLES, A. (2002): *Introducción al derecho del turismo*, Tecnos, Madrid.
- BECH, Josep M. (2001): *La responsabilidad contractual de los organizadores y los detallistas de viajes combinados*, Girona, Servei de Publicacions de la Universitat de Girona, edición en microficha.
- «Responsabilidad contractual del organizador de viajes combinados por accidentes en excursiones facultativas», en *La Ley*, 2002-2, D-57, pp. 1841-1848.
- «Responsabilidad del detallista por su ámbito de gestión del viaje combinado: su difícil condición de representante tras la Ley Española 21/1995», en *IFTTA, The International forum of travel and tourism advocates*, 16th Congress 2004.
- BLANQUER, David (1999): *Derecho del Turismo*, Tirant lo Blanch, València.
- BOLDO, C. (2000): «El contrato de viaje combinado», en *Lecciones de Derecho del Turismo*, cit., pp. 225-256, Tirant lo Blanch, València.
- BROSETA, M.: «Aspectos generales para una introducción sobre el derecho de los consumidores», en *Estudios de derecho mercantil en homenaje al prof. A. Polo*, ed. Revista de derecho privado, Madrid, 1981, pág. 76.

- CASANOVAS, O; MARTÍNEZ, M. (2006): «Jurisprudencia y transporte aéreo: de la liberalización a la protección de los derechos de los pasajeros», en esta REVISTA, 27, Diciembre 2006, Gobierno de Aragón, pp. 451-478. Zaragoza.
- CONTRERAS DE LA ROSA: «Responsabilidad de agencias organizadoras y detallistas de viajes combinados. Art. 11.1 de la Ley 21/95, de 6 de julio», en en *Derecho y Turismo, III Jornadas de Derecho Turístico*, Málaga, 2000.
- DE BORJA, CASANOVAS, BOSCH (2002): *El consumidor turístico*, ESIC, Madrid.
- GOITIA, V; GONZÁLEZ, N. (2007): *Encara es poden veure les estrelles?* (Proyecto Fin de Carrera), EUHT CETT, Barcelona.
- GUINCHARD, M. (1998): «La réglementation européenne des transports aériens», *Annuaire Français de Droit*, 205, n<sup>o</sup> 1 janvier-mars 1998, 52<sup>e</sup>me année.
- HERNÁNDEZ, F. (2006): «*El turisme a judici*». *10 anys de jurisprudència arrel de l'aprovació de la llei del viatges combinats* (Proyecto Fin de Carrera), EUHT CETT, Barcelona.
- GIMENEZ, A. (2006): *Jurisprudencia turística en el sector hotelero* (Proyecto Fin de Carrera), EUHT CETT, Barcelona.
- LASARTE, C. (2005): *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*, Ed. Dykinson, Madrid.
- LUENGO, J. (1992): *Legislación Turística y Derecho Administrativo*. Ed. Universitat, Madrid.
- MAQUEDA, C; TEIXIDOR, J. (2007): *Agencias de Viajes en la Unión Europea: un mercado poco común* (Proyecto Fin de Carrera), EUHT CETT, Barcelona.
- MARTÍN, M.: «La responsabilidad civil derivada del contrato de viaje combinado», en RGD, 1999, pp. 9405-9443.
- «Las condiciones generales del contrato de viaje combinado (Algunos aspectos de los llamados “Clausulado 2000” y “Clausulado del consenso”)», en *Derecho y Turismo, III Jornadas de Derecho Turístico*, Málaga, 2000.
- «Las condiciones generales del contrato de viaje combinado», en Menéndez Menéndez, A.; Díez-Picazo, L. (Dirs.), *Comentarios a la Ley sobre condiciones generales de la contratación*, pp. 1389-1425.
- MARTÍN CASALS, M.; RIBOT, J.; BECH, Josep Maria (2002): «El contracte de viatge combinat», en *L'exercici de les competències sobre Dret Civil de Catalunya* (Materials de les onzenes).

- PÉREZ MORIONES, M.A. (1994): *El contrato de gestión hotelera*, Tirant lo Blanch/Biblioteca Jurídica Cuatrecasas, Valencia.
- Py, P. (2002): *Droit du Tourisme*, Editions DALLOZ, Paris.
- ROCA, E; CEBALLOS, M.; PÉREZ, R. (2004): *Código de Turismo*, Thomson-Aranzadi, Cizur Menor.
- SOLER, A. (2005): *El contrato de viaje combinado*, Thomson-Aranzadi, Cizur Menor.

### **MONOGRAFÍAS, OBRAS COLECTIVAS Y ARTÍCULOS DOCTRINALES**

- AURIOLES MARTÍN A. (Coord.): «Derecho y Turismo» (*I y II Jornadas de Derecho Turístico*, Málaga 1998-1999), Consejería de Turismo y Deporte de la Junta de Andalucía, Sevilla, 1999.
- AURIOLES MARTÍN, A. (Coord.): «Derecho y Turismo» (*III Jornadas de Derecho Turístico*, Málaga 2000), Consejería de Turismo y Deporte de la Junta de Andalucía, Sevilla, 2000.
- AURIOLES MARTÍN, A. (Coord.): *Aspectos jurídico-mercantiles del turismo*, Atelier, Barcelona, 2003.
- AURIOLES MARTÍN, A. (Coord.): «Derecho y Turismo» (*IV, V y VI Jornadas de Derecho Turístico*), Consejería de Turismo y Deporte de la Junta de Andalucía, Sevilla, 2005.
- AURIOLES MARTÍN, A.: «La Directiva sobre viajes combinados y la adaptación de la normativa española de Agencias de viaje», *Revista de Derecho Mercantil*, núm. 206, octubre-diciembre, 1992, pp. 819-862.
- BLANQUER CRIADO, D. (Coord.): *Turismo*, II Congreso Universidad y Empresa, Tirant lo blanch, Valencia, 1999.
- BLANQUER CRIADO, D. (Coord.): *Turismo*, III Congreso Universidad y Empresa, Tirant lo blanch, Valencia, 2000.
- GARCIA RUBIO, M.P.: *La responsabilidad contractual de las Agencias de viajes. El contrato de viaje combinado*, Montecorvo, Madrid, 1999.
- GUERRERO LEBRÓN, M<sup>ª</sup> J.: *La responsabilidad contractual del porteador aéreo en el transporte de pasajeros*, Tirant lo blanch, Valencia, 2005.
- MELGOSA ARCOS, F.J. (Coord.): *I Jornadas sobre Derecho y Turismo*, Fundación Cultural Santa Teresa, Ávila, 1995.

MELGOSA ARCOS, F.J. (Coord.): *II Jornadas sobre Derecho y Turismo*, Fundación Cultural Santa Teresa, Ávila, 1997.

MELGOSA ARCOS, F.J. (Coord.): *III Jornadas sobre Derecho y Turismo*, Fundación Cultural Santa Teresa, Ávila, 1999.

MELGOSA ARCOS, F.J. (Coord.): *Derecho y Turismo*, Ediciones Universidad de Salamanca, Salamanca, 2004.