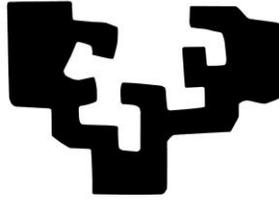


eman ta zabal zazu



Universidad  
del País Vasco

Euskal Herriko  
Unibertsitatea

# **LA NUEVA REGULACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN MATERIA DE VIAJES COMBINADOS**

FACULTAD DE DERECHO/ ZUZENBIDEA- DONOSTIA

Trabajo de Fin de Grado  
Curso académico 2018-2019

Realizado por Deva Pereda Areizaga

Dirigido por Alberto Emparanza Sobejano

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN VIAJES COMBINADOS CON ANTERIORIDAD A LA DIRECTIVA 2015/2303 .....	4
2.1. Derecho a la información precontractual.....	4
2.2. Derecho de resolución del contrato.....	6
2.3. Responsabilidad de los organizadores y detallistas.....	7
2.4. Garantía de la responsabilidad contractual.....	8
2.5. Reconocimiento jurisprudencial de los derechos.....	9
3. DIRECTIVA 2015/2302.....	13
3.1. Consideraciones previas.....	13
3.2. Contenido de la directiva.....	14
4. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN VIAJES COMBINADOS CON POSTERIORIDAD A LA DIRECTIVA 2015/2302.....	15
4.1. Ampliación del ámbito de aplicación y definiciones.....	15
4.2. Derecho a la información precontractual e información contractual.....	18
4.3. Derecho a las modificaciones contractuales.....	22
4.4. Derecho a la resolución del contrato.....	25
4.5. Responsabilidad por la ejecución del viaje combinado y derecho de resarcimiento.....	26
4.6. Garantías frente a la insolvencia y de la responsabilidad contractual.....	29
4.7. Régimen sancionador y prescripción.....	31
4.8. Otros derechos.....	31
5. CONCLUSIONES.....	33
6. BIBLIOGRAFÍA.....	35

## 1. INTRODUCCIÓN

Este trabajo tratará de analizar y comprender las modificaciones en la legislación sobre viajes combinados y las correspondientes consecuencias que estas supongan para los viajeros. Los viajes y en este caso en concreto, los viajes combinados, se contratan por una serie de usuarios, que deben estar correctamente informados y ser conscientes de los derechos y obligaciones que les serán aplicables, ya que están dando su consentimiento a la celebración de un contrato, a través de la compra de un billete de avión y una estancia en un hotel o un servicio de transporte, aunque no lo perciban como tal. Una correcta y previsoramente regulación sobre los viajes combinados será la que podrá garantizar la efectiva protección del viajero en todas las etapas del contrato, desde la anterioridad a su celebración hasta pasada su ejecución.

Con anterioridad a la directiva 2015/2302, la regulación europea aplicable a los viajes combinados constaba de tres fuentes de origen europeo: la Directiva 2011/83/EU del Parlamento Europeo, el Reglamento (CE) nº 2006/2004, y la Directiva 90/314/CEE del Consejo. Además, en el ordenamiento español estos derechos quedaban regulados en el Libro IV de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios 11922/2007 del 16 de noviembre del 2007.

Pues bien, la regulación pensada para los viajes combinados y los derechos de sus consumidores suponía una situación estable con elementos para la protección del usuario claves, como la información precontractual y su carácter vinculante, la opción a la modificación de precio u otras condiciones del contrato, la resolución del contrato, la responsabilidad del empresario, o la indemnización por daños y perjuicios entre otras. Estos elementos, a pesar de tener la intención de garantizar la protección del usuario y estar reglados de manera correcta, fueron quedando un tanto obsoletos respecto a su aplicación, tanto por los cambios producidos en el modo de consumir, del surgimiento de nuevas plataformas y opciones de contratar un viaje (en este caso combinado), como por situaciones abusivas o de conflicto sufridas por los usuarios, en cuestiones como las indemnizaciones de daños y perjuicios.

Es por esto que la Unión Europea, mediante un gran consenso, decide implementar la creación y aprobación de la Directiva 2015/2302, del Parlamento Europeo y del Consejo del 25 de noviembre de 2015. Esta directiva es la que ofrece el nuevo marco de regulación para los derechos de los consumidores en materia de viajes combinados y de servicios de viaje vinculados. Estas nuevas necesidades se ven respondidas con la nueva regulación.

No es hasta el 21 de diciembre del 2018, cuando se realiza su transposición en España, a través del Real Decreto-Ley 23/2018, que a su vez modifica la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios 11922/2007 del 16 de noviembre del 2007. Pues bien, el contenido de estas modificaciones afectan a los derechos de los consumidores ya existentes, reforzándolos, pero también estas modificaciones otorgan mayor protección a los viajeros creando nuevos derechos que les amparan. En este trabajo se tratará de analizar y evaluar la efectividad y la aplicación al ordenamiento español de esta directiva europea, con sus consiguientes efectos y consecuencias que se intentarán aclarar.

## **2. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN VIAJES COMBINADOS CON ANTERIORIDAD A LA DIRECTIVA 2015/2303**

### **2.1. Derecho a la Información precontractual**

Este es uno de los derechos esenciales que conforman los derechos del consumidor, es la garantía del efectivo conocimiento del consumidor de aquello que desea contratar y que con su aceptación, por lo tanto, otorgará su consentimiento, con sus consecuentes derechos y obligaciones aparejados. El hecho de que esta información precontractual sea vinculante es el elemento que garantiza la protección hacia el usuario.

El derecho de información precontractual y sus requisitos aparecen regulados en los artículos 152 y 153 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios 11922/2007 del 16 de noviembre del 2007 (de ahora en adelante LGDCU) , y establecen de manera un tanto esquemática el contenido del que esta información precontractual debe estar conformada. Se establece como documento vinculante de esta información, el folleto informativo o programa del que el organizador o minorista haga

entrega al usuario, que deberá contener por escrito información sobre una serie de elementos específicos del viaje combinado como son : destinos y medios de transporte, con mención de sus características y clase; duración, itinerario y calendario del viaje; relación de establecimientos de alojamiento y su características; el número de comidas y sus condiciones; la información de índole general sobre las condiciones aplicables a los nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea en materia de pasaportes y de visados, y las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia; precio final completo del viaje combinado, incluidos los impuestos , y precio estimado de las excursiones facultativas; en el caso de gastos adicionales correspondientes a los servicios incluidos en el viaje combinado que deba asumir el consumidor y que no se abonen al organizador o detallista, información sobre su existencia y, si se conoce, su importe ; el importe o el porcentaje del precio que deba pagarse en concepto de anticipo sobre el precio total y el calendario para el pago de la parte de precio no cubierta por el anticipo desembolsado, así como las condiciones de financiación que, en su caso, se oferten; si para la realización del viaje combinado se necesita un número mínimo de inscripciones y, en tal caso, la fecha límite de información al consumidor y usuario en caso de anulación; cláusulas aplicables a posibles responsabilidades, cancelaciones y demás condiciones del viaje; nombre y domicilio del organizador del viaje combinado así como, en su caso, de su representación legal en España; toda información adicional y adecuada sobre las características del viaje ofertado.

Por lo tanto las condiciones que se establezcan en este folleto informativo serán vinculantes para el organizador y detallista, a no ser que las modificaciones que se hagan con posterioridad, sean con acuerdo escrito de las partes, o cuando los cambios le sean comunicados clara y previamente por escrito al consumidor, teniendo que prever esta situación en el programa oferta en cuestión. Por otro lado, si alguno de estos elementos enumerados se omitiera o estos no fueran veraces, supondría un incumplimiento del deber de información, en cuyo caso correspondería una sanción administrativa y la posibilidad de resolución del contrato por parte del usuario<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Busto Lago, J.M., Álvarez Lata, N. y Peña López, F. (2010) Los derechos del consumidor en el viaje combinado. Aranzadi, S.A.U. Pg. 2

## **2.2. Resolución del contrato**

Anteriormente a la transposición de la Directiva 2015/2302 se dividía la resolución del contrato de viaje en dos artículos. El artículo 159 (LGDCU) resolución del contrato por causa imputable al organizador o cancelación del viaje y el artículo 160 (LGDCU) resolución del contrato por consumidor y usuario.

Pues bien, en el artículo 159 inicialmente, en su apartado 1 y 2, regulaba lo que ahora queda regulado con el apartado 5 del artículo 159 (LGDCU modificada por la transposición de la directiva), añadiendo la misma responsabilidad en caso de falta de confirmación de reserva. En los dos últimos apartados determina con qué límites responderán el empresario y el detallista del incumplimiento del contrato, es decir, no pudiendo ser la indemnización inferior al 5% del precio total del viaje cuando este se dé entre 2 meses y 15 días anteriores al viaje, no pudiendo ser inferior al 10% del precio ocasionándose el incumplimiento entre los 15 y 3 días inmediatamente anteriores al comienzo del viaje, y no pudiendo ser inferior la indemnización al 25% del precio cuando el incumplimiento ocurra en las 48 horas anteriores al inicio del viaje combinado. Por último, este artículo excluye dos situaciones en las que no habrá lugar a indemnización, la primera cuando la cancelación sea debida a que el número de personas inscritas mínimo para la realización del viaje no se alcance, siendo esto notificado al viajero en el plazo establecido en el contrato, no pudiendo ser este inferior a los 10 días antes del inicio del viaje; y en segundo lugar cuando la cancelación fuera como causa de fuerza mayor (una situación ajena a quien la invoca, anormal e imprevisible cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, aunque se hubiera actuado con la diligencia debida), con la excepción de los supuestos de exceso de reservas.

El artículo 160, por otro lado, establece las condiciones y consecuencias de la resolución del contrato por parte del viajero. Este puede resolver el contrato de viaje combinado en el momento que desee y le será devuelta la cantidad que haya abonado, pero deberá compensar al organizador (con la excepción de causa de fuerza mayor), por el valor, si los hubiera, de los gastos de gestión y de anulación, y una penalización en proporción con el tiempo de antelación de la cancelación, es decir deberá pagar la cantidad correspondiente al 5% del precio del viaje si la cancelación se produjera entre

los 15 y 10 días anteriores al inicio del viaje, al 15% del precio del viaje si la cancelación se produjera entre los 10 y 3 días anteriores al inicio del viaje, y al 25% del precio del viaje si la cancelación se produjera dentro de las 48 horas anteriores a la salida. De no presentarse en la salida el viajero, sin haberlo notificado con anterioridad, tendrá que pagar la cantidad total del precio del viaje, a no ser que se hubiera pactado lo contrario en el contrato. Al igual que los gastos de cancelación dependerán de lo pactado por las partes cuando haya condiciones económicas especiales, como pueden ser flete de aviones, buques o tarifas especiales.

### **2.3. Responsabilidad de los organizadores y detallistas**

La responsabilidad de los organizadores y detallistas es una garantía de protección esencial para el consumidor, en este caso viajero, y está recogido su contenido en el art.161 (LGDCU). Si observamos el artículo 161 de la redacción inicial de la ley, observamos que su título es el de “consecuencias a la no prestación de servicios”, donde en su primer apartado se refiere a la situación en la que el organizador no suministre o no pueda suministrar una parte importante de los servicios, ante lo cual deberá aportar soluciones para que se pueda continuar realizando el viaje; si el viajero decide continuar con el viaje con las nuevas condiciones se entenderá que las está aceptando tácitamente. Estas soluciones no podrán llevar ligado ningún coste adicional para el viajero, al cual, si fuera necesario, tendría el organizador que abonar la diferencia entre los servicios contratados inicialmente y los finalmente ejecutados. En caso de que las soluciones propuestas no fueran viables o el viajero de manera razonable no estuviera dispuesto a aceptarlas, se le deberá proporcionar a este sin ningún tipo de coste adicional y sin perjuicio de la indemnización correspondiente, un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje para volver al lugar de salida o al lugar que hubieran acordado, debiendo actuar el organizador o detallista con la diligencia necesaria para lograr soluciones adecuadas.

Por otro lado debemos referirnos también al artículo 162 de la redacción inicial, cuyo contenido se centra en la responsabilidad de los organizadores y detallistas. Pues bien, se establece que la responsabilidad de estos es solidaria entre aquellos que hayan

participado conjuntamente en el contrato, sin perjuicio del derecho de repetición que tendrá el organizador o detallista que responda ante el usuario frente al resto de obligados por su incumplimiento o cumplimiento defectuoso. También responderán por los daños ocasionados al usuario cuando la ejecución del viaje sea defectuosa o no se produzca. Este artículo señala tres situaciones excepcionales en las que no tendrán que responder, y estas son: cuando los defectos en la ejecución sean imputables al usuario o a un tercero ajeno al contrato, cuando se deban a una causa de fuerza mayor a pesar de haber actuado diligentemente, y cuando se hubieran dado por un acontecimiento del organizador o detallista habiendo sido este suficientemente diligente, unas circunstancias insuperables o imprevisibles. En los tres últimos casos, a pesar de no responder, sí deberán asistir al usuario en dificultades. Todo esto no podrá ser exceptuado por una cláusula en el contrato de viaje, y se ve limitado por los convenios internacionales que regulan efectivamente el resarcimiento de daños.

#### **2.4. Garantía de la responsabilidad contractual**

Esta garantía se presenta como la forma esencial de proteger al consumidor, ya que compromete al empresario a responder cuando tenga lugar un incumplimiento, y queda reglada en el artículo 163 (LGDCU). Si atendemos a la redacción inicial de este artículo encontramos que se refiere a la obligación que tienen todos los organizadores y detallistas de constituir y mantener vigente una fianza para cubrir, en función de sus obligaciones, el reembolso de fondos depositados y el resarcimiento por gastos de repatriación en caso de insolvencia o quiebra. Pero las obligaciones que menciona a las que queda sujeta la garantía son: una resolución judicial firme a instancia de una acción ejercida por el usuario o un laudo arbitral como resolución de sumisión voluntaria de las partes. La fianza deberá ser repuesta en un plazo de 15 días si esta se ejecutara.

Como particularidad en este artículo encontramos una modificación del año 2015, la cual redacta este artículo de una forma combinada de los actuales (una vez realizada la transposición de la Directiva 2015/2302) artículos 164 y 165 (LGDCU), es decir se

mantiene la redacción del primer apartado, cambiando la palabra fianza por la de garantía, y se añaden los actuales supuestos (art. 164 LGDCU después de la transposición de la directiva) de garantía frente a insolvencia de manera menos desarrollada. También coincide en su segundo apartado con cuándo considera el legislador que hay una situación de insolvencia dando derecho al viajero a acceder a la protección de la garantía. Finalmente mantiene la referencia de la redacción sobre la reposición en su totalidad en 15 días cuando la garantía haya sido ejecutada.

## **2.5. Reconocimiento jurisprudencial de los derechos**

Este análisis se centra en dos decisiones, que son escogidas por su claridad a la hora de despejar dudas, incluso asentado doctrina, sobre dos elementos tan relevantes para la protección del consumidor, como conflictivos, como son la responsabilidad solidaria entre mayoristas y minoristas, y la responsabilidad en caso de insolvencia de los organizadores o mayoristas.

-Responsabilidad solidaria

TS, Sala de lo Civil, 870/2009, de 20 de enero.

Esta sentencia, a pesar de ser muy anterior a la entrada en vigor de la directiva que nos atañe, incluso anterior a la creación de la actual LGDCU, aporta los argumentos necesarios para establecer la necesidad y el porqué de la responsabilidad compartida entre el mayorista y el minorista en forma de solidaridad.

Estamos ante una sentencia del Tribunal Supremo que declara doctrina sobre la responsabilidad del mayorista frente al consumidor. Se trata de un recurso de casación contra la Sentencia dictada el 14-02-2005 por la Sección Decimonovena de la Audiencia Provincial de Madrid. Este asunto comienza con la demanda de una serie de personas afectadas por un accidente de autocar encontrándose en Turquía de viaje, y siendo la culpa declarada judicialmente del conductor del autocar en cuestión. El viaje fue contratado a través de VIAJES BARCELÓ S.L. y EUROJET S.A. como minoristas, y con VIAJES MUNDO JOVEN S.A. como mayorista, siendo estos últimos los

contratantes del transporte en el que aconteció el accidente. Se produce una acumulación de demandas, en las que se solicita una indemnización por daños y perjuicios por diversas causas: fallecimiento de familiar, lesiones, incapacidad y repatriación. Así quedan las demandas recogidas en tres agrupaciones, las cuales demandan a VIAJES MUNDO JOVEN S.A. que se encontraba en rebeldía y a la aseguradora de esta compañía, Winterthur Seguros generales S.A. de Seguros y Reaseguros, además de una de las demandas se dirige también contra VIAJES BARCELÓ S.L. y otra contra EUROJET S.A. . El Juzgado de 1º instancia número 11 de Madrid, ante el cual se presentaron las demandas, estimó parcialmente las demandas de los afectados condenando a VIAJES MUNDO JOVEN S.A. al pago de las tres indemnizaciones y a Winterthur Seguros generales S.A. al pago de la primera. Los afectados, no contentos con este primer fallo, interpusieron un recurso de apelación ante la Audiencia Provincial de Madrid, sección 19, la cual amplía la responsabilidad a VIAJES BARCELÓ S.L. y EUROJET S.A., ya que entiende que la responsabilidad entre minorista y mayorista es solidaria, porque interpreta que tanto la ley como la directiva instan a ser garantistas con el consumidor, de modo que la solidaridad es lo que hace que se cumpla esa protección.

VIAJES BARCELÓ S.L. y EUROJET S.A., por su parte, recurren ante el Tribunal Supremo esta decisión, alegando cada uno de ellos diferentes motivos por los que no consideran que ellos sean responsables ni que deba tener lugar la responsabilidad solidaria. La Sala de lo Civil del Tribunal Supremo, tanto en su primera resolución, como en esta, la segunda, los rechaza, afirmando la solidaridad entre mayorista y minorista.

Los motivos que da esta sala en su primera resolución, son sintéticamente cuatro. El primero de ellos es la existencia de una relación de mandato entre mayorista y minorista, existiendo una representación indirecta de uno respecto al otro, pero la sala en su segundo pronunciamiento lo rechaza aportando la argumentación de la sentencia de 23 de julio del 2001 (RJ 2001, 8411) de la propia sala: “la relación existente 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” (STS 870/2009, 20 enero, FJ quinto, a)) para afirmar que no existe tal mandato y por lo tanto, tampoco sería pertinente afirmar la solidaridad bajo este argumento. Como segunda base para afirmar

la solidaridad, el tribunal afirmó que existía responsabilidad solidaria por haber terceros implicados en la ejecución del contrato; en cambio, en la segunda resolución de la sala acota este argumento diciendo que este razonamiento no se puede aplicar indiscriminadamente, sino atendiendo al caso en concreto, ya que no se trata de una regla general, porque si fuera el caso de un mayorista y una agencia minorista, esta última asumiría su propio riesgo. Como tercera y cuarta razón, en las que en su segunda decisión también coincide, son que el objetivo final de la solidaridad no es otro que la protección del consumidor, para garantizar que pueda quedar resarcido en la medida que corresponda, y que la solidaridad nace de aquellos que por beneficiarse económicamente del precio pagado deben responder de sus obligaciones.

Por otro lado, la sala en su última sentencia añade tres argumentos más para aclarar la pertinencia de la solidaridad. El primero de ellos es que la normativa de protección a los consumidores establece que en el caso en el que sean más de una persona las que respondan frente al consumidor por los daños causados, en general, se aplicará la solidaridad. En segundo lugar también añade como argumento, algo muy importante que es que, en la realidad, la relación, la comunicación y por tanto, la confianza del consumidor se establece principalmente con la persona con la que contrata, es decir, el minorista, por lo tanto es lógico que sea el minorista el que responda, pudiendo este ejercitar la acción de repetición a la que tiene derecho contra el mayorista en consonancia con la solidaridad que rige. Y por último, recalca la protección que la directiva le quiere dar al consumidor y lo compara con cómo en otro tipo de contratos en los que la solidaridad está regulada expresamente se ejercen las acciones de regreso por aquellos que han sido condenados hacia aquellos que han participado en el daño o son los que realmente lo han propiciado, garantizando la responsabilidad compartida.

Además, a colación del interés casacional presentado por las dos partes, alegando contradicciones entre los criterios tomados por una serie de decisiones de distintas Audiencias Provinciales, la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo declara como doctrina la responsabilidad solidaria entre los minoristas/agentes de viajes y mayoristas/organizadores frente al consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que puedan realizar entre los mismos.

-Responsabilidad en caso de insolvencia

Caso Jürgen Blödel-Pawlik contra HanseMerkur Reiseversicherung AG.

STJUE, Sala Quinta, 16 de febrero de 2012, TJCE 2012/33.

En este caso, esta sentencia sobre una cuestión prejudicial planteada al Tribunal de Justicia de la Unión Europea nos permite entender la función de la responsabilidad que se establece tanto para organizadores como para aseguradoras u otros participantes, en caso de insolvencia o quiebra. A pesar de ser anterior a las modificaciones analizadas, es igualmente relevante para poder entender la intención del legislador y la protección al consumidor, que es, en todo caso, el objetivo principal de este asunto.

Estamos ante una cuestión prejudicial que se presenta por parte del afectado, contra la aseguradora del viaje combinado contratado, ya que esta se niega a reembolsar el precio pagado por el afectado. Por lo tanto se pide la interpretación del art.7 de la Directiva 90/314/CEE del Consejo, 13 de junio de 1990 (LCeur 1990,614).

Pues bien, el señor Blödel-Pawlik y su mujer concertaron un viaje con un organizador, el cual a su vez concertó un seguro con la aseguradora mencionada. Al inicio del viaje el organizador comunicó su insolvencia a los afectados, habiendo sido la gestión de este fraudulenta y sin intención real de celebrar el viaje contratado. Al verse en esta situación, el afectado solicitó a la aseguradora el reembolso del precio pagado, pero esta se niega alegando que el art. 7 de la Directiva 90/314/CEE no es aplicable si el comportamiento negligente por el que no se puede llevar a cabo el viaje es exclusivamente imputable al organizador. De modo que el órgano que enjuicia este asunto, dudando de que esto, en efecto, sea así, presenta la cuestión prejudicial.

Pues bien, el artículo cuya interpretación es objeto de esta cuestión prejudicial dice lo siguiente: “El organizador y/o el detallista que sean parte en el contrato facilitarán pruebas suficientes de que, en caso de insolvencia o de quiebra, quedarán garantizados el reembolso de los fondos depositados y la repatriación del consumidor”. El tribunal explica que el objetivo principal de este artículo es la efectiva protección del consumidor, y que el art.7 no aporta ningún condicionante o excepcionalidad sobre el origen de la insolvencia para su aplicación. Además, a lo que obliga el artículo es precisamente a una obligación de resultado, con lo que independientemente del motivo

que causa la insolvencia o quiebra, este se deberá cumplir. La sala argumenta que se deduce, por lo tanto, que una situación de comportamiento imprudente del organizador o de hechos excepcionales o imprevisibles no serán un motivo para que el art. 7 no se aplique. Concluye afirmando con claridad la aplicación del artículo cuestionado, independientemente de que la insolvencia del organizador tenga como origen el propio comportamiento de este.

### **3. DIRECTIVA 2015/2302, del Parlamento Europeo y del Consejo, del 25 de noviembre de 2015.**

#### **3.1. Consideraciones previas**

Esta directiva, aparece como consecuencia de todo un movimiento por parte de la Unión Europea de tratar de enmendar las lagunas que se producían respecto a diversos derechos de los consumidores. Estas lagunas se producían básicamente por dos motivos<sup>2</sup>. El primero es que la normativa que regulaba los viajes combinados a nivel europeo estaba desfasada, creando situaciones en las que los consumidores creen estar protegidos por la ley en los viajes que compran, cuando realmente no lo están. El segundo es la rápida evolución de las formas de venta de los viajes, donde las agencias de viaje con oficina local, se presentan como una minoría ante la inmensa variedad de opciones electrónicas que existen para adquirir un viaje combinado. Es por esto que existía una necesidad real de aumentar y actualizar la protección con la que contaba el consumidor en materia de viajes combinados. En el primer artículo de la propia Directiva, se enuncia el objetivo de la creación de la misma: “La presente Directiva tiene por objeto contribuir al buen funcionamiento del mercado interior y a la consecución de un nivel de protección de los consumidores elevado y lo más uniforme posible mediante la aproximación de determinados aspectos de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en relación con los contratos entre viajeros y empresarios relativos a viajes combinados y a servicios de

---

<sup>2</sup> Martínez Espín, P. (2014) Impacto sobre la protección del consumidor de la Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a los viajes combinados y los servicios asistidos de viaje, por la que se modifican el reglamento (CE) nº2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE y por la que se deroga la directiva 90/314/CEE. *Revista Doctrinal Aranzadi*, Civil-Mercantil num.9/2014 parte Doctrina Editorial Aranzadi, S.A.U., Cizur Menor. Pg. 1-2.

viaje vinculados.”<sup>3</sup> Por lo tanto se presenta como un intento de extensión y garantía de la protección al usuario en el nuevo marco de mercado en el que nos encontramos.

### **3.2. Contenido**

Pues bien, el contenido de esta directiva será posteriormente aplicado en el ordenamiento jurídico español, con su transposición a través del Real Decreto-Ley 23/2018, de 21 de diciembre de 2018, donde traslada en totalidad su contenido a la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios 11922/2007 del 16 de noviembre del 2007, cuyas modificaciones analizaremos con detenimiento en el siguiente apartado.

Pero para poder tener una noción de lo que aporta la directiva, debemos observar su articulado y las novedades que aporta. El primer elemento esencial a destacar de esta directiva es la ampliación del ámbito de aplicación, que permite aumentar el número o el tipo de viajes que quedarán protegidos por esta regulación, además de las nuevas definiciones y conceptos como el de “servicios de viaje vinculados” que permitirá también regular servicios de viaje más allá que los que propiamente constituyan viajes combinados. En segundo lugar, es destacable también la reafirmación de los requisitos de la información precontractual, presentada con un listado preciso sobre los datos que se deberán poner en conocimiento del viajero, además de una serie de formularios concretos tanto para facilitar la tarea de la información como para asegurar el conocimiento del viajero de los derechos que le asisten. El carácter vinculante de esta información es la manera de proteger al consumidor frente a posibles incumplimientos del organizador o minorista, además del hecho de que la carga de la prueba en caso de incumplimiento del deber de información recaiga sobre el empresario. En tercer lugar, tenemos que destacar las posibilidades que se le otorgan al viajero de modificar algunas de las condiciones del contrato antes de su inicio, como el precio o el cedérselo a otro usuario entre otros, para permitir flexibilizar la contratación de viajes combinados, pudiéndose adaptar a distintas circunstancias. En cuarto lugar es notable el derecho que se le ofrece al viajero, pero también al empresario, de desistimiento antes del inicio del viaje, planteando diferentes opciones proporcionales a la antelación respecto del inicio del viaje de esta cancelación.

---

<sup>3</sup> Art. 1 2015/2302, del Parlamento Europeo y del Consejo, del 25 de noviembre de 2015.

En quinto lugar, es importante apreciar la importancia y necesidad de la regulación de la responsabilidad por la ejecución del viaje que establece esta directiva, aportando soluciones novedosas como la reducción del precio o la indemnización por daños y perjuicios, si fueran pertinentes, dependiendo de la situación o grado de incumplimiento del viaje contratado. Como sexto derecho a destacar, encontramos el derecho a la protección frente a la insolvencia del organizador o minorista, es decir, la garantía a la que estos estarán obligados a establecer para proteger al consumidor frente a una posible insolvencia o quiebra. También como gran novedad y parte de la introducción del nuevo concepto de “servicios de viaje vinculado”, se añaden dos artículos para regular expresamente los requisitos de información precontractual con sus propios formularios, y la protección frente a la insolvencia de los organizadores o minoristas que funcionará de forma análoga a la de los viajes combinados. Por último también aporta otros derechos como el de la posibilidad de comunicación, la responsabilidad del empresario frente a un error de reserva, o la obligación del empresario de prestar asistencia al viajero, entre otros, que se verán más detalladamente explicados en el siguiente apartado.

#### **4. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN VIAJES COMBINADOS CON POSTERIORIDAD A LA DIRECTIVA 2015/2303**

##### **4.1. Ampliación de ámbito de aplicación y definiciones**

Es importante destacar las modificaciones que se realizan a través de la transposición de la directiva europea, ya que permiten ampliar el espectro de lo que entiende el legislador por viaje combinado, viaje vinculado y demás términos. Esto afecta, entre otras cosas, a que les pueda ser extensible a los usuarios la protección respecto a otros viajes regulados en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios 11922/2007 del 16 de noviembre del 2007, sobre los que anteriormente no se les hubiera podido proteger<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Gragero Contador, F. (2019) Transposición de la Directiva (UE) 2015/2302, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, *Diario La Ley*, N°9344, Wolters Kluwer. Pg. 5

En lo que respecta al ámbito de aplicación regulado en el art. 150 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios 11922/2007 del 16 de noviembre del 2007 (LGDCU), la primera modificación está en el primer apartado de este artículo, ya que el legislador abandona los términos “vacaciones” y “circuitos”, para introducir el término “servicios de viaje vinculado”, el cual se desarrolla en la definición del artículo 151 (LGDCU) y en los artículos 167 y 168 (LGDCU), además de mantener el “viaje combinado” y los vincula a las definiciones que se darán posteriormente. Por otro lado y como gran novedad, de una forma anticipadamente aclaratoria, expone 3 circunstancias en las que no se entenderá que les es aplicable la legislación en cuestión, y son: cuando se trate de un viaje combinado o vinculado de menos de 24 horas (salvo si este incluyera alojamiento), cuando el viaje sea ocasional, sin lucro y de un número limitado de viajeros, y cuando el viaje se contrate entre un empresario y una persona jurídica o física por motivos profesionales. Además, se incluye un nuevo tercer apartado en el que se vuelve a mencionar el concepto “viaje vinculado”, diciendo que serán aplicables las obligaciones exigidas a los sujetos de esta normativa a aquellos organizadores o minoristas que ofrezcan viajes vinculados, aunque afirmen que ofrecen solo un servicio de viaje.

Si atendemos a las nuevas definiciones, vemos que estando reguladas en el artículo 151 (LGDCU), es probablemente uno de los artículos en los que mayor cambio podemos apreciar con la nueva legislación. Es un artículo esencial, ya que es donde se definen los conceptos más relevantes sobre los que versa esta regulación. Por un lado, sigue dando relevancia al concepto “viaje combinado” pero, por otro, la definición que le otorga es muy distinta. Lo que antes se entendía por “viaje combinado” pasa a ser llamado “servicio de viaje”, es decir: el transporte de pasajeros, el alojamiento (y añade “...cuando no sea parte integrante del transporte de pasajeros y no tenga un fin residencial”), añade el alquiler de turismos y por último, cualquier otro servicio turístico que no pueda entenderse de los anteriores. Además, aunque es una acotación que el legislador hace en el apartado siguiente, al final del b), explica que, en lo que se refiere a “servicio de viaje”, cuando se hace referencia a “cualquier otro servicios turístico que no forme parte integrante de un servicio de viaje de los definidos en los apartados anteriores”, estos deberán suponer al menos un 25% del valor de la combinación, o no se tendrá por viaje combinado. Tampoco será considerado como tal si no ha sido

anunciado o constituye una característica esencial de la combinación, o si estos servicios hubieran sido contratados posteriormente a la ejecución de alguno de los primeros tres servicios contemplados en los apartados 1, 2, o 3 de a).

Lo que la nueva disposición entiende por “viaje combinado” es una definición mucho más amplia. Ya que la combinación (quita la necesidad de que sea previa) de al menos dos tipos de los servicios en el mismo viaje o vacación se considerará viaje combinado en las situaciones siguientes: 1. Cuando sean combinados los servicios por un solo empresario, aunque esta combinación sea a raíz de la voluntad del viajero, previamente a haber celebrado un contrato único con todos los servicios contratados como objeto 2. Cuando los servicios pudiendo haber sido recogidos en contratos y/o prestadores diferentes cumplan alguno de los siguientes requisitos: 1. Que los contratos se realicen en un único punto de venta y los servicios en cuestión sean seleccionados antes de que el viajero dé su consentimiento al pago 2. Que se hayan ofertado con un precio alzado o global por la totalidad de la combinación de los servicios 3. Que sean publicitados o vendidos con el término “viaje combinado” u otro termino similar 4. Que los servicios sean cambiando posteriormente al contrato por el cual el empresario permite al viajero seleccionar entre una oferta de diferentes tipos de servicios de viaje 5. Que los servicios sean contratados a través de diferentes empresarios por medio de procesos en línea conectados, y que los datos del viajero sean transmitidos del primer empresario con el que se contrata al segundo o siguientes con los que contrata, además de tardar 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer contrato.

Como habíamos mencionado antes, se introduce y hace referencia en esta nueva redacción al concepto “servicios de viaje vinculados”, que el legislador entiende por lo siguiente: dos o más tipos distintos de servicio de viaje que no lleguen a constituir un viaje combinado, en un mismo viaje o vacación; estos serán realizados en contratos independientes y por empresarios distintos, pero siempre que sea a través de una única visita o contacto con el punto de venta con selección y pago separado, o de manera específica, contratar al menos un servicio adicional con otro empresario, siempre que tenga lugar a más tardar 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje. A esto añade, al igual que para el “servicio de viaje”, la condición de que el apartado a) 4. deba ser de al menos el 25% del valor de la combinación.

También a estos efectos el legislador añade un listado de deficiones en las que no se detiene y explica tanto, sino que, de una manera sintética, aclara o establece exactamente su significado. Como son la de “viajero”, palabra que introduce de forma novedosa definiéndolo como toda persona que tiene intención de celebrar el contrato o derecho a viajar en virtud de ser el sujeto contratante del contrato en cuestión. También define “organizador” y “minorista” estableciendo que el primero es aquel empresario que combina y vende viajes o los oferta directamente combinados, a través de otro empresario o junto con él, o transmitiéndole los datos del viajero a otro empresario. Por otro lado, establece que el “minorista” es aquel empresario distinto del organizador que vende u oferta viajes combinados por un organizador. También aclara que cuando se habla de “punto de venta” se incluyen las páginas web de venta al por menor. Además de otros conceptos como “contrato de viaje combinado”, “inicio del viaje combinado”, “establecimiento”, “circunstancias inevitables y extraordinarias”, “falta de conformidad”, “menor” y “repatriación”.

#### **4.2. Derecho a la información precontractual e información contractual**

Este es un derecho que ha necesitado adaptarse a las demandas y contexto del comercio actual, donde el folleto informativo ha sido desbancado en una gran mayoría de casos por ofertas online a través de todo tipo de portales, páginas y aplicaciones informáticas. Es lógico por tanto, que el legislador comprenda en la ley plataformas de compra de viajes combinados más allá de los locales de las agencias de viaje. Por otro lado, una vez pasado el tiempo, y habiendo visto el desarrollo de las posibles confusiones o incluso abusos que se hayan podido producir respecto a la información precontractual, también precisan condiciones que vinculen de mayor manera al ofertante de viaje, tasando de manera más concienzuda las condiciones en las que esta información se deberá presentar. Como gran novedad aparecen unos formularios preestablecidos por el legislador que los ofertantes de viajes deberán añadir en todo caso, para que el viajero pueda tener acceso a toda la información precontractual sobre el viaje combinado que desea contratar en estos dos formularios. Uno para contratos de viaje en los que sea posible utilizar un hiperenlace y otro para supuestos distintos a los contemplados en este

primer formulario. En los dos se informa, con referencias a la legislación aplicable y con claridad, de los derechos y obligaciones tanto del viajero como del empresario que oferta el viaje combinado. Otro ejemplo de clara mejora respecto a la ampliación de la protección es el establecimiento de la carga de la prueba, que ya estaba siendo aceptada por parte de la jurisprudencia<sup>5</sup>. Ante un caso de incumplimiento de la obligación y requisitos de información precontractual, en todo caso la carga de la prueba recaerá sobre el empresario.

Además de estos formularios con información detallada, el legislador añade un listado de elementos del viaje sobre los que el organizador y, en su caso el minorista, deberá informar al viajero, deberá ser al menos en castellano de forma clara, comprensible y destacada, y legible cuando se haga por escrito. Se deberá informar sobre las principales características del viaje, es decir: sobre el destino, itinerario, periodos de estancia, fechas correspondientes y, si se incluyera alojamiento, el número de pernoctaciones incluidas; sobre los medios de transporte, sus características y categorías, puntos, fechas y horas de salida y regreso, duración, lugares de las paradas intermedias y conexiones; sobre la ubicación, las principales características y la categoría del alojamiento, sobre las comidas previstas; sobre las visitas, excursiones u otros servicios incluidos; sobre, si fuera un viaje en grupo, el tamaño aproximado del mismo; sobre el idioma en el que se prestarán los servicios si el disfrute de los mismos dependiera de la capacidad del viajero de comunicarse verbalmente de manera eficaz en el mismo, y sobre si el viaje es apto para personas de movilidad reducida a petición del viajero.

También se deberá informar sobre: el nombre comercial, la dirección completa del organizador y/o minorista, su número de teléfono y correo electrónico de ambos; el precio total del viaje con todos los impuestos incluidos y, si los hubiera, comisiones, recargos y otros costes adicionales; las modalidades de pago; el número mínimo de personas para realizar el viaje si lo hubiera; la información general necesaria sobre requisitos de pasaporte y visado; la indicación de que el viajero puede resolver el contrato en cualquier momento a cambio de penalización; la información sobre la

---

<sup>5</sup> Gragero Contador, F. (2019) Transposición de la Directiva (UE) 2015/2302, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, *Diario La Ley*, N°9344, Wolters Kluwer. Pg. 3

suscripción de un seguro facultativo para cubrir los gastos si el viajero pone fin al contrato, o los gastos de asistencia, incluidos los de repatriación, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento; y la información exigida por la normativa vigente de protección de datos de carácter personal.

En lo que respecta al carácter vinculante de la información precontractual, comentado con anterioridad, el legislador abandona el término “programa oferta” y lo sustituye por “información precontractual”, de esta forma no es necesario que esta información sea necesariamente la que se da a través de un folleto o una oferta por escrito, ya que así se puede adaptar a todas las formas actuales que hay de ofertar e informar sobre un viaje combinado. El artículo 154 (LGDCU) que regula este aspecto, tiene dos apartados en los que se establece que la información referida en el 153.1 a), c), d), e) y g) (LGDCU), será parte integrante del contrato y será inmodificable, a no ser que las partes acuerden lo contrario. Si hubiera estos cambios, deberán ser informados por parte del organizador o minorista al viajero de forma clara, comprensible y destacada. Por otro lado, también se atiende a la situación de incumplimiento del deber de información sobre costes adicionales previo a la celebración del contrato por parte del organizador o minorista, en cuyo caso el viajero no deberá soportarlos.

En lo que respecta a la formalización del contrato, el artículo 155 (LGDCU) hace un énfasis en su primer apartado en la manera en la que será realizado el contrato, con requisitos como el de contener un lenguaje claro y comprensible, y de ser por escrito, deberá ser legible. Además, de manera similar a la redacción anterior de este artículo, que al realizar la celebración del contrato o posteriormente sin demora, se le hará entrega al viajero de una copia o confirmación del contrato en un soporte duradero, y si este así lo quisiera, tendría derecho a pedir una copia en papel del contrato si lo hubiera celebrado con la presencia física de ambas partes.

En el segundo apartado de este artículo hace referencia al artículo 153.1 (LGDCU), el cual aporta un listado de elementos con los que la información precontractual deberá contar, y añade otros elementos que formarán parte del contenido, como son las necesidades especiales que pueda tener el viajero habiendo sido aceptadas por el organizador, la indicación de la responsabilidad de la ejecución de todos los servicios

incluidos, el nombre y los datos de estas entidades responsables de la ejecución del servicio y, en caso de insolvencia, el nombre y los datos del organizador o minorista para facilitar la comunicación, el deber del viajero de comunicar toda falta de conformidad en la ejecución del viaje; si hubiera un menor acompañado, tratándose de un viaje con alojamiento, será necesaria la información para poder ponerse en contacto con el menor o su responsable; incluir la información necesaria sobre los procedimientos internos de reclamación y sobre sistemas de resolución alternativa de litigios, y por último, la información necesaria para hacer saber al viajero su derecho de ceder el contrato de viaje a un tercero. En la redacción de 2007, ya se mencionaban algunos de estos requisitos en el artículo 156 (LGDCU) bajo el título de información adicional, por lo que no son totalmente novedosos.

En el apartado tercero de este artículo, se concreta que una vez el organizador haya recibido la información del empresario sobre la celebración del viaje combinado en cuestión, este tendrá que informar al viajero contratante del viaje en un soporte duradero la información referida anteriormente. El apartado cuarto describe cómo ha de ser proporcionada esta información, teniendo que ser esta clara, comprensible y destacada. Por último, el apartado quinto atiende al tiempo en el que se procederá a proporcionar la información, entendiéndose esta como recibos, vales, billetes necesarios, hora de salida programada, hora límite para facturar, hora programada para las escalas, conexiones de transporte y llegada, teniendo que ser todo ello proporcionado con la suficiente antelación al comienzo del viaje.

También tenemos que destacar que el legislador propone una protección especial para la información en la nueva figura que introduce de los servicios de viaje vinculados. Esta protección se establece con una serie de requisitos de información regulados en el artículo 168 (LGDCU), que también añade una serie de formularios que se deberán aportar para que el usuario tenga el mayor conocimiento posible de las condiciones que le serán aplicables. Previo al consentimiento del viajero, el empresario que facilite los servicios de viaje vinculados en cuestión, esté situado en un Estado miembro o no, siendo los servicios dirigidos a España, expondrá de forma clara, comprensible y destacada lo siguiente: que el viajero no podrá acogerse a los derechos aplicables exclusivamente a viajes combinados conforme a esta ley y que cada prestador será el único responsable de la ejecución y prestación contractual de los servicios de viaje

vinculados, y que el viajero tendrá la protección de la garantía frente a la insolvencia regulada en el artículo 167 (LGDCU). Para facilitar el cumplimiento de estos requisitos, se añaden una serie de formularios que deberán ser aportados por el prestador del viaje, y que contienen toda la información sobre la legislación que le será aplicable al viajero, explicando tanto sus derechos y obligaciones como los del empresario. Estos formularios son cinco, y a través de un hiper enlace detallan lo que el viajero deberá saber, y son los siguientes: 1. En referencia al art. 151.1.e).1.º (LGDCU) cuando se trate de un transportista que vende un billete de ida y vuelta, cuando sea un empresario distinto al transportista que vende el billete de ida y vuelta, y cuando se celebren los contratos en presencia física simultánea del empresario (distinto del transportista que vende un billete de ida y vuelta) y del viajero. 2. En referencia al art. 151.1.e). 2º (LGDCU) cuando se trate de un transportista que vende un billete de ida y vuelta y cuando sea un empresario distinto del transportista que vende el billete de ida y vuelta.

#### **4.3. Derecho a las modificaciones contractuales antes del inicio del viaje**

Son destacables los derechos que tienen los consumidores de viajes combinados a la cesión del contrato de viaje a otro viajero regulada en el artículo 157 (LGDCU), a la modificación del precio regulada en el artículo 158 (LGDCU) y a la alteración de otras otras cláusulas del contrato regulada en el artículo 159 (LGDCU).

Para comenzar con el derecho a la cesión del contrato de viaje a otro viajero, debemos comparar este artículo con el artículo 155 (LGDCU) de la redacción inicial del 2007 que trataba sobre la misma cuestión. Pues bien, en los dos primeros apartados encontramos redacciones muy similares, estando estos referidos a la posibilidad que tiene el viajero de ceder el contrato de viaje a un tercero que reúna las condiciones aplicables al contrato, con la diferencia de que el legislador retira que este cese haya de ser gratuito, y que la cesión deberá ser comunicada previamente, cambiando el requisito de escrito por el de soporte duradero, y modificando el plazo de antelación mínima de 15 días a la anterioridad del viaje, salvo pacto en contrario, por el plazo de 7 días naturales anteriores al inicio, sin añadir la opción de pacto en contrario. El tercer apartado también es similar con ciertas precisiones, establece la responsabilidad solidaria del cedente y cesionario frente a la cantidad pendiente de pago, como de las

posibles comisiones, recargos y otros costes adicionales que se originen en la cesión. En la nueva redacción se añade que el organizador y/o minorista deberán informar de estos costes al cedente, debiendo ser estos costes razonables y no pudiendo superar los costes efectivamente soportados por el organizador y el minorista. Como novedad se añade un apartado más en el que se especifica que el organizador y/o minorista tendrán que proporcionar al cedente las pruebas de las comisiones, recargos y demás costes de la cesión.

La modificación del precio se encontraba regulada con anterioridad en el artículo 157 bajo el título de revisión de precios, y establecía en 3 apartados que el precio no podría ser revisado, a no ser que se estableciera así en el contrato, teniendo que ser esta posible revisión tanto al alza como a la baja, precisando las fórmulas exactas del cálculo, y siendo solo posible esta modificación en el precio de los transportes (incluido el coste del carburante), las tasas e impuestos en determinados servicios y los tipos de cambio a los viajes organizados. Finalmente establecía que sería nula la revisión al alza a partir de los 20 días anteriores al inicio del viaje.

La nueva redacción, en cambio, amplía la regulación en esta área, aumentando la protección del viajero<sup>6</sup>, estableciendo más supuestos por los que se podrá modificar, pero también más restricciones al respecto. Será posible modificar el precio si así se hubiera establecido expresamente en el contrato de viaje y si este comprende también la posibilidad de la reducción del precio, dependiendo de los costes en cuestión establecidos e indicados en el contrato. Establece que solo será posible el aumento del precio como consecuencia directa de un cambio en el precio de transporte de pasajeros derivado del combustible u otras fuentes de energía, de los impuestos y tasas sobre los servicios incluidos en el viaje pero exigidos por terceros (como tasas o impuestos turísticos, de aterrizaje, de embarque o desembarque en puertos o aeropuertos, y de los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje).

Como novedad añade un límite al porcentaje de subida del precio, limitándolo al 8%, siendo como consecuencia de superar este límite lo dispuesto en los apartados 2 al 5 del artículo siguiente, sobre opción a resolver el contrato y reducción adecuada de precio.

---

<sup>6</sup> Gragero Contador, F. (2019) Transposición de la Directiva (UE) 2015/2302, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, *Diario La Ley*, N°9344, Wolters Kluwer. Pg. 3

Además establece que, independientemente de la cuantía en la que se aumente el precio, este únicamente se podrá dar por válido cuando este aumento haya sido comunicado al viajero en una forma clara y comprensible, justificando en todo caso este aumento con el cálculo correspondiente hasta antes de los 20 días naturales al inicio del viaje. Por último, cuando se dé una disminución del precio, el organizador y si fuera el caso minorista, podrán deducir los gastos administrativos reales del reembolso debido al viajero, debiendo aportar prueba de estos gastos en caso de que este así lo solicitare.

Por último, si queremos ver el efecto de las modificaciones realizadas en lo que respecta a la opción de alteración de otro tipo de cláusulas del contrato de viaje combinado regulado en el artículo 159 (LGDCU) , en este caso deberemos comparar el contenido de este artículo con el contenido del artículo 158 (LGDCU) (Modificación del contrato) de la redacción inicial de esta ley. Este artículo 158 establecía que las modificaciones significativas sobre elementos esenciales deberán ser comunicadas de inmediato al usuario, y a no ser que se hubiera acordado otra cosa de manera dispositiva en forma de cláusulas negociadas individualmente, el usuario tendrá derecho a resolver el contrato sin penalización alguna o a aceptar esta modificación. Esta decisión deberá notificarla el consumidor en un plazo de 3 días desde que tuvo conocimiento de la modificación, en caso de que no lo hiciera se entenderá que opta por la resolución del contrato de viaje combinado.

En cambio, el artículo 159 (LGDCU) de la actual redacción presenta una regulación respecto a las modificaciones del contrato más elaborada y extensa, contemplando una variedad de supuestos. En primer lugar establece que las modificaciones unilaterales no serán posibles, excepto si estas fueran las del precio establecidas en el artículo anterior, o esta modificación hubiera estado prevista en el contrato, reservándose el organizador o minorista a realizarla, teniendo que ser el cambio insignificante, y debiendo ser el viajero informado de forma clara, comprensible y en un soporte duradero.

Este artículo prevé tres supuestos en los que el viajero podrá, en un plazo razonable especificado por el organizador, en lugar de los 3 días previstos anteriormente, aceptar el cambio propuesto o resolver el contrato sin penalización. Los supuesto son los siguientes: en caso de que el organizador se viera obligado a modificar sustancialmente

alguna de las características de los servicios de viaje del art. 153.1.a) (LGDCU), en caso de que el organizador no pudiera cumplir algún requisito especial previsto en el art. 155.2.a) (LGDCU), o en caso de que el organizador quisiera aumentar el precio más de un 8% tal y como contempla el art. 158.2 (LGDCU). En la comunicación de la modificación que el organizador facilite al viajero también deberá constar, si lo hubiera, la opción de un viaje combinado sustitutivo y su correspondiente precio, y que, en caso de que el viajero no notifique la opción que elige en el plazo establecido, se entenderá que desea resolver el contrato.

Por último, añada otro apartado donde se establece que, en caso de que el viajero decidiera resolver el contrato, en todo caso sin penalización alguna, el organizador o minorista tendrán que reembolsar al viajero todos los pagos realizados por este o por un tercero en su nombre sin demora, no pudiendo tardar más de 14 días desde la resolución del contrato.

#### **4.4. Derecho a la resolución, cancelación y derecho a desistimiento antes del inicio del viaje**

Estos tres derechos enunciados en el título de este apartado son recogidos por la LGDCU en su artículo 160, donde se reúne la regulación de tanto los supuestos en los que la cancelación del contrato es por decisión del organizador como los supuestos en los que lo es por decisión del viajero. Respecto a la cancelación por parte del viajero, no se introducen prácticamente modificaciones, este puede resolver el contrato en cualquier momento, teniendo que indemnizar al organizador por los gastos ocasionados, aunque en este caso no se estipula una norma a seguir para calcular la cuantía de la penalización, pero esta deberá ser proporcional entre la anterioridad del aviso al inicio del viaje y el ahorro de costes e ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios; pero si esta no se estableciera en el contrato, funcionará restando a este último menos el precio del viaje. Tampoco se modifica el que el viajero tenga derecho a que le sean reembolsadas las cantidades que haya pagado, teniendo que ser esta cantidad restada a la penalización correspondiente. Se añade además que será sin demora indebida, teniendo que efectuarse el reembolso en los 14 días siguientes a la terminación del contrato. También serán 14 días sin justificación necesaria de los que

dispone el viajero para poner en conocimiento del organizador su voluntad de resolución del contrato cuando este se haya celebrado fuera del establecimiento. Por último, el legislador prevé que cuando estemos ante una situación en la que haya circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones, afectando significativamente a su ejecución o al transporte del viajero al lugar de destino, este podrá resolver el contrato antes de su ejecución sin ser penalizado por ello, siéndole reembolsados enteramente los pagos que pudiera haber realizado, aunque no tendrá derecho a una compensación adicional.

Por último, este artículo en su apartado 3 regula la circunstancia de terminación del contrato de viaje a instancia del organizador, teniendo que reembolsar al viajero los pagos que este haya podido realizar, pero establece dos supuestos en los que no tendrá que aportar una compensación adicional, que coinciden con la redacción anterior del artículo 159, cuando no se llegue al número mínimo de viajeros inscritos para poder realizar el viaje y cuando se trate de una situación de fuerza mayor. Aunque sí que añade distintos plazos para la notificación en función de la duración del mismo en el caso del primer supuesto: cuando el viaje tenga una duración de más de 6 días se deberá notificar al viajero en un plazo de 20 días naturales antes del inicio del viaje, si fuera un viaje de entre 2 y 6 días de duración la notificación deberá ser efectuada en un plazo de 7 días naturales con anterioridad al comienzo del viaje, y si el viaje durara menos de dos días se le notificará al viajero en un plazo de 48 horas anteriores a la ejecución del viaje.

#### **4.5. Responsabilidad por la ejecución del viaje combinado y derecho de resarcimiento**

A este respecto, la redacción actual del artículo 161 (LGDCU) mantiene en primer lugar la responsabilidad solidaria que afecta a los organizadores y minoristas, y el derecho de repetición de los mismos frente al incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las obligaciones estipuladas en el contrato de viaje. El organizador o minorista que responda frente al viajero podrá solicitar resarcimiento a los demás participantes o terceros que hayan podido contribuir a la situación que se ha de compensar. A continuación se establece la obligación del viajero de informar sin demora indebida a

los organizadores o minoristas de cualquier falta de conformidad a lo largo de la ejecución del viaje, ya que de no ejecutarse tal y como establece el contrato cualquiera de estos servicios, estos deberán subsanar la falta de conformidad mientras no sea imposible o de un coste desproporcionado, en función de la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios de viaje (si no se pudiera subsanar el artículo nos remite al siguiente, el 162 LGDCU). Si el subsanamiento correspondiente no se produce en el plazo establecido por el viajero (no tendrá por qué establecer un plazo límite si el organizador o el minorista se negaran a subsanar o si la solución tuviera que ser inmediata), este podrá hacerlo él mismo y solicitar que se le reembolsen los gastos necesarios.

El organizador o minorista deberán ofrecer sin coste adicional alternativas a los servicios contratados cuando una parte significativa de estos no puedan ser prestados tal y como el contrato estipula (incluyendo la situación en la que el viajero no pueda volver al lugar de salida como estaba estipulado), siendo estas alternativas en la medida de lo posible de una calidad equivalente o superior a las condiciones acordadas, ya que si no lo fueran, deberán aplicar al viajero una rebaja en el precio adecuada. El viajero, ante esta situación, tendrá opción a rechazar las propuestas alternativas únicamente cuando estas no sean comparables a los servicios acordados inicialmente o si la rebaja en el precio no fuera adecuada. El viajero podrá poner fin al contrato sin ningún coste para él y podrá solicitar una reducción en el precio y una indemnización por daños y perjuicios sufridos, cuando el organizador o minorista no hayan subsanado en el plazo de tiempo fijado por el viajero una falta de conformidad sustancialmente relevante a la ejecución del viaje, o cuando no haya sido posible encontrar propuestas de servicios alternativos o el viajero las rechace, tal y como hemos explicado que tiene opción a hacer anteriormente. Si este viaje fuera un viaje en el que se incluyeran los servicios de transporte de pasajeros, el organizador o minorista tendrá que repatriar al viajero en un servicio de transporte equivalente al acordado inicialmente, sin dilaciones indebidas y sin un coste adicional para el viajero. En caso de que este retorno no fuera posible de acuerdo con lo establecido en el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias, el organizador o minorista deberán garantizar el alojamiento del viajero de hasta tres noches (pudiendo ampliarse este período si hubiera una normativa europea aplicable a la situación que así lo estableciera), siendo este de equivalente categoría al contratado inicialmente. Teniendo como excepción a este coste de alojamiento limitado

de hasta tres noches, los casos en los que el viajero fuera una persona con discapacidad o movilidad reducida (extendiéndolo a sus acompañantes si los hubiera), mujeres embarazadas, menores no acompañados y personas con necesidad de asistencia médica específica (si hubieran comunicado al organizador o minorista estas necesidades en el plazo de al menos 48 horas antes al inicio del viaje), no pudiendo invocar siquiera los supuestos de circunstancias inevitables y extraordinarias para limitar su responsabilidad, en caso de que el transportista no pudiera acogerse a este mismo tipo de circunstancia por la normativa europea.

También se han de tener en cuenta las soluciones o las opciones que el legislador da para facilitar las acciones a las que tienen derecho los viajeros ante un incumplimiento de la responsabilidad de los organizadores o minoristas<sup>7</sup>. Estas respuestas son el derecho a reducción de precio y el derecho a una indemnización por daños y perjuicios reguladas en el artículo 162 LGDCU.

No encontramos en el desarrollo de la redacción inicial de esta ley un artículo análogo a este contenido de manera específica, aunque sí que se podría relacionar con la redacción original del propio artículo 162 ya analizada, que se refiere únicamente a la responsabilidad y sus excepciones, sin concretar fórmulas o figuras específicas como en este caso. Por lo que el legislador de manera innovadora establece que el viajero tendrá derecho a estas dos compensaciones, cuando haya habido: para el caso de reducción del precio, un período en el que efectivamente haya habido falta de conformidad (salvo si el organizador o minorista pudieran demostrar que esta es imputable al viajero), y para el caso de la indemnización por daños y perjuicios, que haya habido efectivamente daños y perjuicios como consecuencia de la falta de conformidad, debiendo ser la indemnización pagada por el organizador o minorista sin demora indebida (no tendrá lugar esta indemnización si el organizador o minorista demostraran que la falta de conformidad es imputable al viajero, a un tercero ajeno a la prestación de servicios e imprevisible o inevitable, o por circunstancias inevitables y extraordinarias).

---

<sup>7</sup> Gragero Contador, F. (2019) Transposición de la Directiva (UE) 2015/2302, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, *Diario La Ley*, N°9344, Wolters Kluwer. Pg. 4

A continuación, el legislador hace mención a convenios internacionales que vinculan a la Unión Europea y que en la misma medida limitan las indemnizaciones a las que los organizadores y minoristas tienen que hacer frente. También podrá haberse limitado la indemnización correspondiente contractualmente, siempre y cuando el importe no sea inferior al triple del precio total del viaje y no siendo aplicable a daños corporales o perjuicios causados de forma intencionada o negligente. Cuando el viajero tenga derecho a indemnizaciones o reducciones de precio en base a otros reglamentos o convenios internacionales, se compensarán las dos cantidades para que no haya un exceso de indemnización.

Otra novedad relevante respecto a la responsabilidad es la introducción de la responsabilidad por errores de reserva regulada en el artículo 152 LGDCU<sup>8</sup>. Pues bien, este artículo establece que el empresario será responsable de los errores de reserva que tengan origen en un defecto técnico en el sistema de reservas que le pueden ser atribuibles, además de cuando este se haya comprometido a gestionar la reserva de bien un viaje combinado, o bien los servicios de un viaje con servicios vinculados. No se le podrá considerar responsable, por el contrario, cuando estos errores sean causados bien por culpa o negligencia del viajero, o bien por circunstancias inevitables y extraordinarias.

#### **4.6. Garantías frente a la insolvencia y de la responsabilidad contractual**

Este es un derecho que trata de proteger al viajero ante cualquier tipo de insolvencia que se pueda llegar a dar por parte del organizador o minorista. El artículo establece que todo organizador y minorista de viajes combinados establecidos en España, como aquellos que aun no estando establecidos en un Estado miembro de la Unión Europea vendan u ofrezcan viajes combinados en España, o que por cualquier medio dirijan estas actividades en España, estará obligado a constituir una garantía, bien en forma de fondo de garantía, contratación de un seguro, un aval u otra garantía financiera, y a adaptarla

---

<sup>8</sup> Gragero Contador, F. (2019) Transposición de la Directiva (UE) 2015/2302, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, *Diario La Ley*, N°9344, Wolters Kluwer. Pg. 5

cuando fuera necesario en los términos que determine la Administración competente. En el caso de que los servicios de viaje ofertados incluyeran el de transporte de pasajeros, se deberá constituir además una garantía adicional para la repatriación de los viajeros, pudiendo ser posible la continuación del viaje. También se deberá tener en cuenta que la garantía en cuestión quedará sujeta a lo que establece la Ley 20/2013 de 9 de diciembre sobre la garantía de la unidad de mercado.

La garantía que se constituya tendrá que ser efectiva y ser suficiente para cubrir los costes que de manera razonable puedan ser previstos. Estos costes incluyen el importe de los pagos efectuados, tanto por el propio viajero como por un tercero en su nombre, cuando sean viajes combinados en temporada alta, y debiendo atender al período entre los pagos anticipados y los finales, y el final del viaje combinado, además del coste de repatriación en caso de insolvencia. Para poder realizar un cálculo más preciso se podrán utilizar datos comerciales recientes como el volumen de viajes combinados realizados en el ejercicio anterior, teniendo que adaptar los datos si hubiera una situación de aumento de riesgo, sobre todo si esta tuviera origen en una subida importante del número de ventas de viajes combinados.

Estaremos ante una situación de insolvencia tan pronto como cuando sea evidente que los servicios de viaje contratados dejen de ejecutarse, no se vayan a ejecutar o solo se vayan a ejecutar en una parte debido a la falta de liquidez del organizador o minorista, o cuando estos requieran al viajero pagar por estos servicios. Una vez el viajero se encuentre ante esta situación deberá poder acceder a esta garantía, aunque se le pueda ofrecer la continuación del viaje. Si hubiera servicios de viaje no ejecutados, el viajero deberá solicitar el reembolso del coste de los mismos, debiendo ser este reembolso efectuado sin demora indebida. Esta protección se garantizará independientemente del origen o lugar de residencia del viajero, de salida del viaje, de venta del viaje o donde se encuentre la entidad garante. En el caso de la garantía de repatriación ya mencionada, cuando efectivamente se dé la situación de insolvencia, esta se activará gratuitamente tanto para la repatriación como para el alojamiento previo a esta, si esto fuera necesario, de forma que el viajero no tuviera que pagar por adelantado.

Además el legislador añade, sin que la Directiva europea así lo requiera,<sup>9</sup> la necesidad de establecer una garantía contractual a través del artículo 165 (LGDCU), que señala la obligación que tienen los organizadores y minoristas de constituir una garantía para que esta responda con carácter general del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la contratación del viaje combinado, para que los viajeros en todo caso puedan reclamar directamente al sistema de cobertura constituido.

Por último, debemos tener también en cuenta que el legislador incorpora de forma diferenciada el artículo 167 (LGDCU) para referirse a los requisitos de protección frente a la insolvencia para los servicios de viaje vinculados, que tendrán la misma aplicación y condiciones que las explicadas con anterioridad en este apartado para los viajes combinados.

#### **4.7. Régimen sancionador y prescripción**

La prescripción de las correspondientes reclamaciones con arreglo a esta regulación se mantiene tal y como estaba prevista en la redacción inicial en el artículo con mismo título que este, pero numerado como 164 (LGDCU), en un plazo de 2 años.

En lo que respecta al régimen sancionador anteriormente regulado en el artículo 165, se mantiene el contenido esencial: no es aplicable el régimen de infracciones y sanciones previsto en el libro primero, título IV, capítulo II, sino el previsto por la legislación específica sobre la materia dictada por las Administraciones públicas competentes en materia de turismo o las que tengan atribuida esta competencia. Se añade en esta nueva redacción que las sanciones que se puedan establecer tendrán que ser efectivas, proporcionales y disuasorias.

#### **4.8. Otros derechos**

En este apartado mencionaremos otros derechos que no constituyen elementos esenciales de la protección de los derechos de los consumidores respecto a los viajes vinculados, pero sin duda alguna forman parte de esta protección y del nuevo articulado

---

<sup>9</sup> Gragero Contador, F. (2019) Transposición de la Directiva (UE) 2015/2302, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, *Diario La Ley*, N°9344, Wolters Kluwer. Pg. 5

de la LGDCU. Estos son dos, el artículo 163 que regula la posibilidad de ponerse en contacto con el organizador a través del minorista y obligación de prestar asistencia, y el artículo 166 sobre el reconocimiento mutuo de la protección frente a la insolvencia y cooperación administrativa.

En primer lugar, el artículo 164 (LGDCU) regula, como novedad, la posibilidad de ponerse en contacto con el organizador a través del minorista y refuerza la obligación de prestar asistencia<sup>10</sup>. El viajero tiene la opción de contactar directamente con el minorista a través del cual ha adquirido el viaje combinado, sobre cualquier asunto referente a la ejecución del viaje ya sea mediante mensaje, petición o queja, transmitiendo cualquiera de estos el minorista al organizador sin demora indebida, pudiendo ser utilizados tanto los mensajes, peticiones o quejas como acuse de recibo, tanto para el propio minorista como para el organizador en lo que respecta a cumplimiento de términos o plazos de prescripción. Además, se establece la obligación tanto para el organizador como para el minorista de asistir al viajero ,sobre todo en circunstancias inevitables y extraordinarias, adecuadamente y sin demora indebida. La asistencia exigida consiste tanto en el suministro de información adecuada sobre servicios sanitarios, autoridades locales y asistencia consular, como en ayudar al viajero a establecer comunicaciones a distancia y a encontrar fórmulas de viaje alternativas. En caso de que la dificultad en cuestión haya sido causada intencional o negligentemente por el viajero, el organizador o minorista podrán facturar un recargo razonable que no pueda superar el coste real que ha supuesto para estos.

En segundo lugar, a través del artículo 166 (LGDCU) de reconocimiento mutuo de protección frente a la insolvencia y cooperación administrativa, se crea un sistema de comunicación entre estados miembros de la Unión Europea que permite tener un amplio conocimiento sobre los organizadores o minoristas de cada estado miembro y su estado de garantía respecto a la insolvencia. Se establece que las autoridades autonómicas aceptarán toda protección constituida por un organizador o minorista cuando proceda conforme a las medidas adoptadas por la normativa, tanto del Estado como de la comunidad autónoma donde esté establecido. El Ministerio de Industria, Comercio y

---

<sup>10</sup> Gragero Contador, F. (2019) Transposición de la Directiva (UE) 2015/2302, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, *Diario La Ley*, N°9344, Wolters Kluwer. Pg. 4

Turismo será el encargado de la comunicación como punto de contacto central entre las administraciones europeas y nacionales. Las comunidades autónomas (las autoridades competentes de estas) serán las que realizarán el control de los organizadores y minoristas situados en su comunidades, comunicando a través del Ministerio los datos de las mismas a los Estados miembros y a la Comisión.

El Ministerio informa a los puntos de contacto centrales de los demás Estados miembros sobre toda la información necesaria sobre los requisitos del régimen nacional de protección frente a la insolvencia, la identidad de las entidades garantes de la protección a un organizador o minorista situado en España. Y las comunidades autónomas, a su vez, informan de los mismos conceptos al Ministerio de cada comunidad autónoma, debiendo dar una primera respuesta en un plazo de hasta 15 días desde la recepción de la solicitud del punto de contacto central.

Los puntos de contacto centrales de cada Estado miembro puede tener libre acceso a la lista de organizadores y minoristas gestionada por el Ministerio que cumplan con la obligación de garantía, siendo este listado de acceso público además de online. En el caso de que hubiera dudas sobre si un organizador o minorista situado en otro Estado miembro estuviera protegido frente a la insolvencia, se consultará al Estado miembro correspondiente al lugar de establecimiento de este; en el caso de España, el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo será el encargado de tanto solicitar las aclaraciones a otros Estados miembros como de responder a las dudas de los demás Estados miembros sobre un organizador o minorista situado en España, actuando también el plazo de los 15 días para dar una primera respuesta.

## **5. CONCLUSIONES**

PRIMERA- Podemos afirmar que los derechos de los consumidores en lo que respecta a viajes combinados venían siendo regulados tanto nacionalmente como a nivel europeo con suficiencia. Se establecían una serie de elementos básicos para garantizar la defensa de los viajeros, tanto en aspectos de información precontractual y contractual, de derecho de desistimiento antes del inicio del viaje, la responsabilidad del empresario

frente al incumplimiento de sus deberes, hasta las garantías que el empresario debía prestar frente a las cláusulas contractuales.

SEGUNDA- Es mediante el paso del tiempo y la puesta a prueba de esta regulación cuando aparece como algo obvio la necesidad de una actualización de la misma. Aparecen lagunas legislativas y ambigüedades cuando el consumidor se encuentra en posiciones en las que se ha visto claramente desprotegido, viendo vulnerados sus derechos como usuario.

TERCERA- También mediante el paso del tiempo, es una obviedad la evolución que el mercado y consumo representa, tanto en la manera de oferta de servicios como en la forma de demandarlos por los usuarios. La aparición de las aplicaciones, las plataformas y las páginas web, ofertan todo tipo de combinaciones de viajes y servicios de una manera que no tiene nada que ver con cómo se hacía hace 10 años, pero tampoco con la de hace 5.

CUARTA- Es por esto que en la Unión Europea aparece como una necesidad primordial poner remedio a este desfase legislativo, actualizando la regulación de este mercado y los derechos de los consumidores en concreto, a través de la Directiva 2015/2302 ya analizada. Es con esta herramienta con la que se trata de aumentar la protección de los derechos ya existentes y añadir la creación de otros, para que el usuario no se llegue a ver en situaciones de desprotección como en el pasado.

QUINTA- La implantación de esta Directiva 2015/2302 en el ordenamiento español se hace en diciembre del año pasado. Aunque tarda tres años en implementarse, llega como una salvaguarda de los insuficientemente asegurados derechos del consumidor de viajes combinados. Tanto es así, que se traslada de una manera prácticamente literal el contenido de la directiva a la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

SEXTA- El hecho de que la transposición sea tan reciente nos impide poder evaluar con exactitud y apreciar los efectos prácticos de la nueva cobertura de la nueva normativa en situaciones en las que los derechos de los consumidores se pudieran ver comprometidos. No será hasta que pasen unos años cuando podamos asertar

rotundamente la efectividad de los nuevos derechos de los consumidores respecto a los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados.

SÉPTIMA- A pesar de la conclusión anterior, podemos ver una clara aproximación a la realidad de demanda y compraventa de viajes actual y sus particularidades, con la que se puede hacer frente a la multitud de dificultades con las que se puede ver el usuario a la hora de comprar estos servicios. La adaptación a los medios electrónicos, sin duda, forma parte de esa aproximación, al igual que el control del aumento de precios, la mejora de los derechos de cancelación, la ampliación de medios de resarcimiento ante incumplimientos o la mayor tasación de requisitos de información precontractual.

## **6. BIBLIOGRAFÍA**

### **Publicaciones**

- Busto Lago, J.M., Álvarez Lata, N. y Peña López, F. (2010) *Los derechos del consumidor en el viaje combinado*. Editorial Aranzadi , S.A.U. Cizur Mayor.
  
- Gragera Contardor, F. (2019) Transposición de la Directiva (EU) 2015/2302 relativa a los viajes combinados y a servicios de viaje vinculados. *Diario La Ley*, N° 9344, Sección Tribuna. Wolters Kluwer.
  
- Martínez Espín, P. (2012) Responsabilidad en el contrato de viaje combinado. La solución definitiva. Comentario a la STS de 20 de enero de 2010, *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, N° 2/2012.
  
- Martínez Espín, P. (2014) Impacto sobre la protección del consumidor de la Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a los viajes combinados y los servicios asistidos de viaje, por la que se modifican el reglamento (CE) n°2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE y por la que se deroga la directiva 90/314/CEE. *Revista Doctrinal Aranzadi* ,Civil-Mercantil num.9/2014. Editorial Aranzadi, S.A.U., Cizur Menor.

- Paniza Fullana, A. (2014) La Propuesta de Directiva relativa a los viajes combinados y los servicios asistidos de viaje: ¿El reconocimiento de la nueva realidad?. *Revista Doctrinal Aranzadi* ,Civil-Mercantil num.4/2014. Editorial Aranzadi, S.A.U., Cizur Menor.

- Paniza Fullana, A. (2018) La transposición de la Directiva (UE) 2015/2302, de 16 de noviembre, relativa a viajes combinados y servicios de viaje vinculados: El Proyecto de Ley por la que se modifica el TRLGDCU., *Revista Doctrinal Aranzadi*, Civil-Mercantil nº 16/2018. Editorial Aranzadi, S.A.U., Cizur Menor.

### **Legislación**

- Directiva 90/314/CEE del Consejo, 13 de junio de 1990 (LCeur 1990,614), relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados

-Reglamento (CE) nº 2006/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de octubre de 2004, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores (Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores).

- Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios 11922/2007 del 16 de noviembre del 2007.

- Directiva 2011/83/EU del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011 , sobre los derechos de los consumidores.

- Directiva 2015/2302, del Parlamento Europeo y del Consejo del 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados.

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

### **Jurisprudencia**

- STS, Sala de lo Civil, 870/2009, de 20 de enero.

-STJUE, Sala Quinta, 16 de febrero de 2012, TJCE 2012/33. Caso Jürgen Blödel-Pawlik contra HanseMerkur Reiseversicherung AG.

-STS 681/2018, de 4 de diciembre de 2018.

**Noticias y páginas web:**

- Centro Europeo del Consumidor en España (2018) En los últimos 30 años, la UE ha alcanzado el nivel de protección de los consumidores más alto del mundo. Disponible en: [http://www.cec-msssi.es/CEC/web/noticias/Francisco\\_Fonseca.htm](http://www.cec-msssi.es/CEC/web/noticias/Francisco_Fonseca.htm)

- Parlamento Europeo: La política de los consumidores: principios e instrumentos. Disponible en: <http://www.europarl.europa.eu/factsheets/es/sheet/46/la-politica-de-los-consumidores-principios-e-instrumentos>

-Confianza Online (2018) Mejoras de la normativa europea para simplificar la regulación del comercio electrónico. Disponible en: <https://www.confianzaonline.es/conocenos/comunicacion/utlimas-noticias/mejoras-de-la-normativa-europea-para-simplificar-la-regulacion-del-comercio-electronico/>

-Tu Europa-Unión Europea: Viajes combinados y servicios de viaje vinculados. Disponible en: [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index\\_es.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index_es.htm)