



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

VIAJES COMBINADOS: RESPONSABILIDAD POR LA EJECUCIÓN DEL VIAJE COMBINADO Y DERECHO DE RESARCIMIENTO

Autor

Carlos Muñoz Solanas

Directora

Mercedes Zubiri de Salinas

Facultad de Derecho

2024

RESPONSABILIDAD POR LA EJECUCIÓN DEL VIAJE COMBINADO
Y DERECHO DE RESARCIMIENTO.
CARLOS MUÑOZ SOLANAS

ÍNDICE:

I.INTRODUCCIÓN.....	4
1. EVOLUCIÓN NORMATIVA DE LA RESPONSABILIDAD EN EL VIAJE COMBINADO.....	4
1.1. Panorama general antes del Real Decreto Legislativo 1/2007.....	4
1.2. Directiva (UE) 2015/2302 y su trasposición Real Decreto-ley 23/2018.	5
1.3. Modificaciones relevantes introducidas por la Ley 4/2022.....	7
1.4. Metodología seguida en el presente trabajo.....	10
II. ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD DE LOS AGENTES INTERVINIENTES.....	10
1. CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL ORGANIZADOR Y DEL MINORISTA.....	10
2. RESPONSABILIDAD DE LOS ORGANIZADORES Y DE LOS MINORISTAS POR LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DEL VIAJE COMBINADO.....	13
2.1. Responsabilidad de los organizadores y de los minoristas determinada según las obligaciones correspondientes a su gestión del viaje combinado.	13
2.2. Reclamaciones por el incumplimiento de los servicios que integran el viaje combinado.....	18
2.3. Responsabilidad solidaria por la falta de gestión de la reclamación.....	19
2.4. Responsabilidad por la intervención de terceros.....	21
III. RÉGIMEN JURÍDICO DE LA FALTA DE CONFORMIDAD EN EL VIAJE COMBINADO.....	23
1. FALTA DE CONFORMIDAD. EL DEBER DEL VIAJERO DE COMUNICAR CUALQUIER FALTA DE CONFORMIDAD.....	23
2. SUBSANACIÓN DE LA FALTA DE CONFORMIDAD POR EL ORGANIZADOR O MINORISTA.....	24
3. DERECHO DEL VIAJERO A SUBSANAR LA FALTA DE CONFORMIDAD Y AL REEMBOLSO DE LOS GASTOS NECESARIOS.....	25
4. REMEDIOS DEL VIAJERO ANTE LA NO SUBSANACIÓN DE LA FALTA DE CONFORMIDAD QUE AFECTE SUSTANCIALMENTE A LA EJECUCIÓN DEL VIAJE.....	27
IV. EL OFRECIMIENTO POR EL ORGANIZADOR O MINORISTA DE FÓRMULAS ALTERNATIVAS ADECUADAS.....	29
V.CONCLUSIONES.....	31
VI.BIBLIOGRAFÍA.....	33

RESPONSABILIDAD POR LA EJECUCIÓN DEL VIAJE COMBINADO
Y DERECHO DE RESARCIMIENTO.
CARLOS MUÑOZ SOLANAS

LISTADO DE ABREVIATURAS UTILIZADAS

Art./arts.	Artículo/artículos
CC	Código Civil
Directiva (UE) 2015/2302	Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados
Directiva 90/314/CEE	Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinado (DOUE. L 158/59, de 23 de junio de 1990)
Ley 21/1995	Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados.
Ley 4/2022	Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.
Pág./Págs.	Página/páginas
Real Decreto-ley 23/2018	Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados.
SAP	Sentencia de la Audiencia Provincial
STJUE	Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea
STS	Sentencia del Tribunal Supremo
TRLGDCU	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

I. INTRODUCCIÓN

1. EVOLUCIÓN NORMATIVA DE LA RESPONSABILIDAD EN EL VIAJE COMBINADO.

1.1. Panorama general antes del Real Decreto Legislativo 1/2007.

Previamente a ahondar en la evolución de la normativa, quiero dejar centrado el objeto de este trabajo. El tema que aquí se analiza, trata de examinar y comprender las últimas modificaciones en la legislación de viajes combinados, que se han llevado a cabo, a través de la Ley 4/2022, de 25 de febrero (BOE de 1 de marzo de 2022) con entrada en vigor desde el 2 de marzo de 2022, en materia de responsabilidad por la ejecución del viaje combinado.

En esta reforma, se pasa de un régimen de garantías solidario por parte de los organizadores y minoristas del viaje combinado, a un régimen por el cual cada parte será responsable exclusivamente por su ámbito de gestión del viaje. No obstante, el viajero podrá dirigir las reclamaciones por incumplimiento o cumplimiento defectuoso de los servicios que integran el viaje combinado indistintamente ante organizadores o minoristas.

Ello supone el regreso a la primera regulación de los viajes combinados, que partió de la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados, por ello vamos a ver la evolución normativa de la responsabilidad en el viaje combinado.

Esta ley venía precedida por la Directiva 1990/314/CEE, de 13 de junio, de viajes combinados, vacaciones y circuitos combinados¹. La responsabilidad acerca del viaje combinado distinguía entre la responsabilidad de los organizadores y los detallistas.

En concreto en su artículo 11 establecía que tanto organizadores como detallistas van a responder de la responsabilidad surgida del viaje combinado frente a los consumidores, aunque «*en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión*», además también eran los responsables de la correcta ejecución de las

¹ REYES-LÓPEZ, M.J., «Viajes combinados y servicios combinados» en Manual de Derecho privado de consumo, edición nº3, *Diario La Ley*, España, 2022, pág. 1.

obligaciones derivadas del contrato, independientemente de que sean ellos los responsables directos o no, sin perjuicio del derecho de repetición contra los prestadores.

La norma se creó, a partir del artículo 5.1 de la Directiva 90/314/CEE que dejaba libertad a los Estados miembros para determinar la responsabilidad en los organizadores y los detallistas.

Posteriormente, 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 en su artículo 162 continuó con el mismo régimen de responsabilidad y prescribía: *«Los organizadores y los detallistas de viajes combinados responderán frente al consumidor y usuario, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado»*.

1.2.Directiva (UE) 2015/2302 y su trasposición al Real Decreto-ley 23/2018

¿Qué sucedió para que cambiara el sistema de responsabilidad?

En primer lugar, la Directiva 90/314/CEE que había servido de base para nuestras normas fue derogada por la Directiva (UE) 2015/2302, ésta consideraba que la Directiva 90/314/CEE dejaba *«un amplio margen de apreciación a los Estados miembros para su transposición»* (considerando 4 de la Directiva de 2015) y era necesario un régimen legislativo unificador relativo a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados en los Estados miembros que garantizara un alto nivel de protección de los consumidores de toda la Unión.

El artículo 4 de la Directiva (UE) 2015/2302, establece salvo que fuera contrario a la presente Directiva, *«que los Estados miembros no mantendrán ni establecerán, en su Derecho nacional, disposiciones contrarias a las establecidas en la presente Directiva, en particular disposiciones más o menos estrictas que den a los viajeros un nivel diferente de protección»*.

Ello supone, que, si no había restricción en el régimen de responsabilidad de los organizadores y minoristas, los Estados miembros son los responsables de fijar dicho régimen, pero dejando claro en el artículo 13 *«que el responsable de la ejecución de los servicios de viaje incluidos en el contrato de viaje combinado sea el organizador»*.

Y fijando que los Estados miembros *«podrán mantener o establecer en su Derecho nacional disposiciones que estipulen que también el minorista es responsable de la ejecución del viaje combinado»*.

Por tanto, en materia de responsabilidad la vigente Directiva de la UE 2015/2302, establece que el organizador es responsable de la ejecución de los servicios del viaje y que la legislación nacional será la que determinará cuándo es responsable el minorista.

En segundo lugar, la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 se traspuso a través del Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados.

El propósito principal de este Real Decreto-ley 23/2018, es que las normas acerca de los viajes combinados sean mejores para los tiempos actuales, por lo que se procede a la modernización y adaptación de las regulaciones relativas a los viajes combinados, prestando especial atención a la forma en que contratamos servicios a través de Internet para planear y adquirir viajes.

Ya en la materia que nos ocupa, introdujo el cambio de régimen de responsabilidad a través del artículo 4.2 del Real Decreto-ley 23/2018, que modifica el artículo 161.1 del TRLGDCU y fija el régimen de responsabilidad solidario entre organizadores y minoristas.

Esto supuso, que, a partir de este momento, la responsabilidad de los sujetos contratantes dejara de ser en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión y pasara a ser conjunta y solidaria durante la ejecución del contrato del viaje combinado de todos los proveedores involucrados organizadores y minoristas.

La norma española en su trasposición (Real Decreto-ley 23/2018) pudo ir más allá de lo prevenido en la norma europea que derivó un perjuicio para las agencias de viaje españolas frente a las del resto de los Estados miembros de la UE².

² ZUBIRI-DE SALINAS, M., «De nuevo a vueltas acerca de la responsabilidad de organizador y minorista en los viajes combinados», *Diario La Ley*, nº 10051, de 19 de abril de 2022, pág. 6.

Justamente, lo contrario, a lo que el Considerando 5 de la Directiva UE 2015/2302 nos dice: *«Es necesario armonizar los derechos y obligaciones que se derivan de los contratos relativos a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados para crear un auténtico mercado interior de los consumidores en este ámbito, estableciendo un equilibrio adecuado entre un elevado nivel de protección de los consumidores y la competitividad de las empresas»*. Pero no en el ámbito del régimen de responsabilidad de los minoristas, como hemos visto.

A todo ello, se sumó la Pandemia Covid-19, la paralización de los viajes y del turismo en general, lo que supuso un número elevadísimo de reclamaciones frente a las agencias de viaje y empeoró drásticamente su situación financiera en ese momento.

1.3.Modificaciones relevantes introducidas por la Ley 4/2022.

La ley 4/2022, de 25 de febrero, (BOE 1 de marzo de 2022) de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, procedente del Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, supone la reforma de diversas leyes, conforme últimamente, nos tiene acostumbrados el legislador, modifica varios artículos en el ámbito de aplicación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de consumidores y usuarios.

Dentro de esta reforma, se produce la modificación de varios aspectos de los viajes combinados, en concreto el apartado 2 del art.150 LGDCU, la letra k) del apartado 1 del artículo 151, el apartado 3 del artículo 153, el primer párrafo del apartado 3 del artículo 160 y finalmente lo que nos atañe en este trabajo el apartado 1 del artículo 161.

La modificación, supone que, frente a la regla anterior, que establecía la solidaridad entre todos los agentes intervinientes con independencia de quien hubiera sido el agente prestador del servicio, ahora en el régimen de los viajes combinados, los organizadores y minoristas serán responsables exclusivamente por sus respectivas áreas de gestión de viaje.

No obstante, se establece la solidaridad entre los agentes, si dejan de cumplir el contenido de las obligaciones legales en lo que se determina para la gestión en la tramitación del proceso.

RESPONSABILIDAD POR LA EJECUCIÓN DEL VIAJE COMBINADO
Y DERECHO DE RESARCIMIENTO.
CARLOS MUÑOZ SOLANAS

En consecuencia, el viajero podrá dirigir su reclamación por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso frente a organizadores o minoristas, que para eximir su responsabilidad deberán acreditar que han cumplido con sus obligaciones de información sobre el régimen de responsabilidad y por tanto, que han tramitado correctamente la reclamación frente a quien proceda, debiendo informar de todo ello al viajero, ya que en caso contrario los organizadores o minoristas seguirán siendo responsables solidariamente.

No cabe duda que la mejora introducida por la Ley 4/2022 de 25 de febrero con la reforma del artículo 161.1 del TRLGDCU ha supuesto un respiro en la economía y el crecimiento de las agencias de viaje que ven la posible recuperación del sector.

Como se trata de poner de manifiesto, la extralimitación que en su día fijó el régimen de responsabilidad solidario entre los organizadores y minoristas frente al viajero, supuso un claro perjuicio para las Agencias de Viaje, en contra de lo sucedido para estas empresas, en el resto de países de la UE.

El fin de este sistema supone la celebración de las agencias de viaje y la recuperación del sector, como así han puesto de manifiesto las diferentes Asociaciones de Agencias de Viaje, la Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV) como la Unión Nacional de Agencias de Viaje (UNAV) Legal-Deiurem, en declaraciones a la Agencia Europa press, resaltando que la modificación normativa, supone que los organizadores y minoristas responderán frente al viajero en función de su ámbito de gestión, pero señalando la obligación que tienen tanto, las agencias de viaje como los organizadores de asistir al viajero ante cualquier reclamación este o no dentro de su ámbito de gestión, tramitarla e informarle de la evolución de la misma³.

³ «Las agencias de viajes celebran el fin de la responsabilidad solidaria tras el cambio de normativa» en *Europapress* [revista electrónica] [consultado el 29 de junio de 2024]. Disponible en: <https://www.europapress.es/turismo/hoteles/noticia-agencias-viajes-celebran-fin-responsabilidad-solidaria-cambio-normativa-20220301144803.html>

RESPONSABILIDAD POR LA EJECUCIÓN DEL VIAJE COMBINADO
Y DERECHO DE RESARCIMIENTO.
CARLOS MUÑOZ SOLANAS

También, ponen de manifiesto, que la modificación normativa aprobada conlleva la necesidad de revisar los contratos de viajes combinados y de sus condiciones generales, estableciendo claros protocolos de actuación frente al viajero.

Y finalmente, la importancia que tendrá a partir de ahora, la prueba en estos procesos para no ser declaradas responsables, como la correcta tramitación de la reclamación, la información de esta, que se le proporciona al viajero, y la interpretación que vayan realizando nuestros tribunales a este respecto.

Aunque se valora en una noticia de prensa especializada que las primeras sentencias de viajes combinados favorecen a las agencias de viaje⁴, lo cierto es que no se comunican estas.

Por contra, de las primeras sentencias que tenemos noticia posteriores a la reforma, la Sentencia de la Audiencia Provincial de Soria (Sección1ª, de 11 de marzo, nº83/2024), Rec.1004/2024, (ECLI: ES:APSO:2024:136), que decide sobre un caso sucedido el 6 de junio de 2022, es decir, con la entrada en vigor de la reforma de la Ley 4/2022, e interpreta el artículo reformado 161.1 declara la responsabilidad de la agencia de viajes, porque aunque el viajero dirigió la reclamación a la agencia de viajes, esta no procedió a gestionar correctamente la reclamación en los términos exigidos en la norma, sin dar más pautas de cuáles son las gestiones realizadas o las que deberían haber sido en orden a la interpretación del artículo⁵.

Finalmente, queremos dejar claro, que tampoco la modificación legal supone un perjuicio para el viajero, puesto que éste puede dirigirse a ambos o a cualquiera de ellos - organizadores y minoristas- quienes deberán de atender su petición, su tramitación e

⁴ PEÑALVER, J.L., «Las primeras sentencias de viajes combinados favorecen a las agencias» en *Hosteltur* [revista electrónica] [consultado el 29 de junio de 2024]. Disponible en: <https://www.hosteltur.com/159606-las-primeras-sentencias-de-viajes-combinados-favorecen-a-las-agencias.html>

⁵ Sentencia de la Audiencia Provincial de Soria (Sección1ª, de 11 de marzo, nº83/2024), Rec.1004/2024, (ECLI: ES:APSO:2024:136).

información, aunque no sea el sujeto responsable de la actuación, para no incurrir en una responsabilidad solidaria.

1.4. Metodología seguida en el presente trabajo.

En este trabajo se ha analizado la responsabilidad en la ejecución del contrato de viaje combinado de los organizadores y de los minoristas a la luz de la modificación introducida por la Ley 4/2022 de 1 de marzo.

En primer lugar, se ha llevado a cabo la evolución y análisis de la normativa legislativa nacional y comunitaria, a continuación, se ha realizado una búsqueda en monografías y en base de datos jurídicas con artículos relacionados con las reformas legislativas y finalmente, el estudio de la jurisprudencia actual y su evolución, así como diversos artículos periodísticos de la mejora que ha supuesto para las agencias de viaje.

Para concluir, la importancia que tiene para el sector de las agencias de viaje españolas, la modificación del artículo 161.1 de TRLGDCU que supone el fin de la responsabilidad solidaria con los organizadores, siempre y cuando cumplan con sus obligaciones legales.

II. ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD DE LOS AGENTES INTERVINIENTES.

1. CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL ORGANIZADOR Y DEL MINORISTA

El concepto de organizador, en su definición inicial, se identifica como un empresario, al igual que el minorista. Esto se debe a que conforme al artículo 4 TRLGDCU un empresario se define como una persona física o jurídica, sin importar que sea privada o pública, la cual tenga un objetivo en común con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión y realice su trabajo directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus órdenes.

Por otro lado, la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a los viajes combinados y a los servicios de viajes vinculados, proporciona una definición

específica de organizador. Este se describe como el agente que combina y comercializa o propone viajes combinados, o aquel que facilita los datos del viajero a otro empresario.

En la actualidad, la regulación del término organizador se encuentra detallada conforme al artículo 151.1 g) del TRLGDCU, el cual establece que un organizador es el sujeto empresario que agrupa dos o más servicios de viaje individuales que ofrece y comercializa los viajes con la posibilidad de realizarlos directamente, sin necesidad de intermediarios o con la colaboración de otras empresas. El organizador también proporciona la información del cliente a otros empresarios involucrados en la prestación de servicios. La nueva normativa suprime la referencia a la “actuación no ocasional”, que anteriormente se vinculaba con la necesidad de profesionalidad. Es decir, la figura del organizador se podría definir como un «*tour operator*»⁶, siendo un ejemplo de empresa organizadora Globalia Business Travel S.A.

Mientras que, el concepto de minorista ha sustituido al anterior, ya que ha sido modificado por su denominación, en el último texto legislativo y anterior directiva era conocido como detallista. A pesar de la nueva denominación, el término minorista conserva su significado original en la nueva ley, en concreto el artículo 151.1 h) establece que es un empresario que vende viajes combinados organizados por otro, como por ejemplo Halcón Viajes S.A.U.

Además, en la definición de organizador se incluye que un organizador es aquel empresario que además de realizar las funciones tradicionales, transmite los datos del viajero a otro empresario a efectos de la prestación de diversos servicios de viaje, bajo tres condiciones. En primer lugar, que sean servicios contratados en línea, es decir que el contrato se perfeccione *online*. Debe ser un servicio conectado, siendo necesaria la vinculación de los servicios de viaje, aunque no formen parte del mismo paquete de viaje. Por último, es necesaria la transmisión de datos del viajero, en donde el empresario inicial

⁶ ZUBIRI DE SALINAS, M. «Los nuevos conceptos en materia de viajes combinados y servicios de viaje vinculados» en ZUBIRI DE SALINAS, M.; MARCO ARCALÁ, L.A.; y JARNE MUÑOZ, P. *El nuevo régimen de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados en el Derecho español*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2020, pág. 92.

RESPONSABILIDAD POR LA EJECUCIÓN DEL VIAJE COMBINADO
Y DERECHO DE RESARCIMIENTO.
CARLOS MUÑOZ SOLANAS

transmite al otro empresario los datos personales del viajero (como pueden ser el nombre, email o pago) en un plazo máximo de 24 horas.

En estos casos, la responsabilidad como organizador recae exclusivamente sobre el empresario que traslada los datos del viajero, no sobre los empresarios receptores, aunque éstos últimos hayan contratado directamente con el viajero.

Por ejemplo, imaginemos que una compañía aérea que, en su página web, ofrece enlaces a servicios de alojamiento o alquiler de vehículos relacionados con el vuelo. Si la compañía aérea transmite los datos del viajero a estos proveedores en las condiciones descritas, podría ser considerada organizadora del viaje combinado, aunque no contrate directamente ni establezca vínculos formales entre los servicios.

La Directiva (UE) 2015/2302 para garantizar un especial protección al viajero en este orden, sobre la naturaleza jurídica del contrato establece en el Considerando 16.- *Para que las condiciones estén más claras para los viajeros y estos puedan elegir con conocimiento de causa entre los diferentes tipos de fórmulas de viaje ofertadas, debe exigirse a los empresarios que, antes de que el viajero acepte pagar, indiquen claramente y de forma destacada si lo que ofrecen es un viaje combinado o son unos servicios de viaje vinculados, así como el nivel de protección aplicable. La declaración del empresario sobre la naturaleza jurídica del producto de viaje comercializado debe corresponder a la auténtica naturaleza jurídica del producto de que se trate. Las autoridades ejecutivas competentes deben intervenir en caso de que el empresario no ofrezca información precisa a los viajeros.*

Finalmente, como sujeto interviniente con el organizador o minorista está el viajero que se concreta su definición en el artículo 151. f) del TRLGDCU f) «"Viajero": toda persona que tiene la intención de celebrar un contrato o tiene derecho a viajar en virtud de un contrato celebrado con arreglo a este libro.»

2. RESPONSABILIDAD DE LOS ORGANIZADORES Y DE LOS MINORISTAS POR LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DEL VIAJE COMBINADO.

2.1. Responsabilidad de los organizadores y de los minoristas determinada según las obligaciones correspondientes a su gestión del viaje combinado.

La responsabilidad de los organizadores y minoristas de viajes combinados se encontraba regulada por la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados, en su artículo 11, establecía que *«los organizadores y los 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»*.

Finalmente establecía que *«la responsabilidad será solidaria cuando concurran conjuntamente en el contrato diferentes organizadores o detallistas, cualquiera que sea su clase y las relaciones que existan entre ellos»*.

Dicha norma, que inicialmente se basaba en directrices europeas permitiendo cierta flexibilidad nacional en la gestión de estos asuntos, fue reemplazada en su enfoque tras la implementación de la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados.

Esta directiva de la Unión Europea estableció un marco más uniforme buscando fortalecer la protección de los viajeros y fue implementada en nuestro Derecho mediante la completa modificación del Libro IV del TRLGDCU, a través del Real Decreto-ley 23/2018 que modificó el artículo 161.1 del LGDCU indicando que ambos organizadores y minoristas serán responsables de forma solidaria frente al viajero.

Como ya hemos explicado supuso una responsabilidad solidaria de los organizadores y minoristas sin establecer ninguna salvedad.

RESPONSABILIDAD POR LA EJECUCIÓN DEL VIAJE COMBINADO
Y DERECHO DE RESARCIMIENTO.
CARLOS MUÑOZ SOLANAS

Posteriormente, la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, ha venido a modificar el texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, afectando dicha reforma a la regulación del régimen de los viajes combinados y servicios de viajes vinculados. En virtud de esta reforma, organizadores y minoristas volvieron al sistema en virtud del cual se consideran responsables exclusivamente por su ámbito de gestión del viaje, con la salvedad de que cumplan con sus obligaciones legales.

Además de esta cuestión esta Ley ha modificado otros aspectos de los viajes combinados. El art. 150.2 c) del TRLGDCU en lo que se refiere al ámbito de aplicación del Libro IV del TRLGDCU. La modificación se dirige a la determinación de lo que debe entenderse como viajes combinados o servicios de viaje vinculados ofertados de manera ocasional y gratuita para que puedan resultar excluidos de la aplicación del régimen legal de los servicios turísticos combinados. Se exige que se cumplan una serie de requisitos que afiancen esta ausencia de ofrecimiento en el mercado.

El artículo 150 2.b) del TRLGDCU queda redactado de la siguiente forma: *«Los viajes combinados que se ofrezcan, y los servicios de viaje vinculados que se faciliten, de manera ocasional, sin reiteración en un mismo año y sin ánimo de lucro, siempre que vayan dirigidos única y exclusivamente a los miembros de la entidad que lo organiza y no al público en general y no se utilicen medios publicitarios para su promoción, ni sean de general conocimiento»*.

La puntualización nos lleva a pensar que se quiere conectar con servicios que se presten con un vínculo con la entidad organizadora que puede ser cultural, laboral o asociativo. Se trataría de excluir del régimen a tipos de viajes como pueden ser los Programa de Turismo del IMSERSO⁷.

Con carácter general en los casos de exclusión del régimen se determina, como medida de protección para la defensa de los viajeros, que se especifique en la documentación entregada a los mismos la información oportuna de que se trata de viajes combinados a

⁷ ZUBIRI-DE SALINAS, M., «de nuevo a vueltas acerca de la responsabilidad de organizador y minorista en los viajes combinados», *Diario La Ley*, nº10051, de 19 de abril de 2022, pág. 2.

los que no se aplica el régimen legal previsto en el Libro IV del TRLGDCU (vid art. 150, 2, párrafo segundo del TRLGDCU).

Otros aspectos de la reforma realizada se refieren a las definiciones, la información precontractual y la cancelación antes del inicio del viaje.

En cuanto a las definiciones se especifica que la «falta de conformidad» se circunscribe, exclusivamente, a lo incluido en el contrato (véase art. 151.1 letra k TRLGDCU).

En relación con la información precontractual, el art. 153.3 TRLGDCU acentúa la redacción comprensible exigiendo que conste en lengua castellana, pero también en una lengua que sea oficial del lugar de celebración del contrato. La exigencia de que la información esté en castellano es obligatoria, mientras que las otras lenguas oficiales lo serán a petición del viajero o de la otra parte contratante.

Por lo que, se refiere a la cancelación antes del inicio del viaje del contrato de viaje combinado la modificación ha sido de supresión de toda referencia al minorista (art. 160.3 en su primer párrafo del TRLGDCU).

Finalmente, la Ley 4/2022, de 25 febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, introduce en el TRLGDCU, a modificación del art. 161.1, las novedades en relación a la responsabilidad de los sujetos intervinientes en el contrato de viaje combinado.

La nueva norma del art. 161.1 TRLGDCU vuelve a su formulación inicial en el art. 11.1. de la Ley reguladora de los Viajes Combinados de 1995, y abandona la opción de la responsabilidad solidaria sin salvedad del anterior art. 162.1 TRLGDCU cuya interpretación fijó la STS de 20 enero 2010 (EDJ.2010/6375) señalando como doctrina jurisprudencial «que, frente al consumidor, la responsabilidad del mayorista u organizador es solidaria con el minorista o agente de viajes, sin perjuicio de las acciones de regreso que existan entre ellos⁸».

⁸ Sentencia del Tribunal Supremo (sección 1ª), de 20 de enero de 2010 n°870/2009, Rec. 1165/2005 (EDJ.2010/6375)

RESPONSABILIDAD POR LA EJECUCIÓN DEL VIAJE COMBINADO
Y DERECHO DE RESARCIMIENTO.
CARLOS MUÑOZ SOLANAS

El nuevo art. 161.1 TRLGDCU permite al viajero dirigir sus reclamaciones indistintamente contra organizadores y minoristas, exonerando de la carga de distinguir quiénes son los efectivamente responsables. Pero, el empresario que haya recibido la reclamación, organizador o minorista, está obligado a informar, tramitar y seguir la tramitación de la separación, sin demora, bajo sanción de responder solidariamente, a fin de que estén informados todos los posibles responsables.

La norma ofrece una doble protección tanto al minorista español como al viajero.

El minorista español está más protegido porque le bastará comunicar la reclamación al organizador, que es quien generalmente debe soportar la responsabilidad por incumplimiento del contrato (por su elección de los prestadores de los servicios, y la información general sobre circunstancias de peligro en las zonas de destino de los viajes), en tanto que el minorista sólo será responsable de la información en su agencia sobre las características del viaje y sobre las reclamaciones que reciba, asistiendo al reclamante, y sin tener que desembolsar sumas anticipadas.

Desde el punto de vista del viajero la opción del legislador es favorable, puesto que puede quedar protegido de todas formas al reconocerse que puede reclamar a cualquiera de los dos y aquel al que reclame tendrá que responder por sus propias obligaciones y las del otro obligado (sea organizador o minorista en su ámbito de gestión), sin perjuicio de poder repetir contra el organizador o minorista al que sea imputable la responsabilidad en función de su ámbito de gestión.

De tal manera que frente al viajero responde en todo caso y puede repetir al que sea imputable el incumplimiento, en lo que no sea responsable por no corresponderle la gestión.

Así mismo, se reconoce al que ha pagado la posibilidad repetir al tercero que haya contribuido al hecho causante del incumplimiento o defectuoso cumplimiento de la prestación por la que le ha tocado responder, incluso dentro de su ámbito de gestión (último párrafo del art. 161, 1 TRLGDCU). De esta manera, el viajero debe conseguir el resarcimiento total de los daños que se le han causado. El reparto de las obligaciones en

función del «ámbito de gestión del viaje combinado» se reduce a la relación interna entre los posibles obligados.

La redacción actual de la norma es más acorde con la responsabilidad solidaria que la que existía en anteriores versiones de la ley, porque la referencia a la responsabilidad por el ámbito de gestión podía ser perturbadora puesto que esta solidaridad podía resultar rebajada en la práctica si a la hora de compensar solo se hacía hasta lo que le correspondía a aquel contra el que se reclamaba.

En esta nueva versión de la responsabilidad solidaria, el legislador ha dejado a la determinación de los propios obligados el ámbito de responsabilidad del organizador y minorista, no especificando en la norma. Hay que pensar que lo normal será que se indique expresamente en el contrato y que se le especifique al viajero en el momento de realizar su reclamación. Así, aquel al que se le reclama cumplirá el deber de informar sobre el régimen de responsabilidad previsto, pero no especificado, en el art. 161, 1 párrafo 2 TRLGDCU, y quedará completando el contenido de este deber en los términos del art. 13 de la Directiva (UE) 2015/2302.

En relación a la información precontractual, la agencia minorista es responsable de informar claramente al consumidor sobre la aseguradora del seguro asociado al viaje, siendo relevante la identificación correcta de la misma para cumplir con las obligaciones legales de información. La transparencia y claridad en la información proporcionada por las agencias minoristas en contratos de viaje combinado, resaltando la responsabilidad de garantizar que los consumidores conozcan adecuadamente las condiciones y coberturas de los seguros asociados a dichos viajes⁹. En este sentido se pronuncia la Sentencia de la Audiencia Provincial de Murcia (Sección 1ª), de 2 octubre de 2023, nº545/2023, Rec. 1308/2022, (TOL 9.808.472).

⁹ Sentencia de la Audiencia Provincial de Murcia (Sección 1ª), de 2 octubre de 2023, nº545/2023, Rec. 1308/2022, (TOL 9.808.472).

2.2.Reclamaciones por el incumplimiento de los servicios que integran el viaje combinado.

Como se ha señalado en el apartado anterior, la modificación legislativa ha supuesto a los viajeros una protección ampliada, puesto que las empresas involucradas en el contrato de viaje combinado están obligadas a ofrecer asistencia, independientemente de su rol específico dentro del contrato. Tal como lo especifica el artículo 161.1 del TRLGDCU en su segundo párrafo *«el viajero podrá dirigir las reclamaciones por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de los servicios que integran el viaje combinado indistintamente ante organizadores o minoristas, que quedarán obligados a informar sobre el régimen de responsabilidad existente, tramitar la reclamación de forma directa o mediante remisión a quien corresponda en función del ámbito de gestión, así como a informar de la evolución de la misma al viajero aunque esté fuera de su ámbito de gestión»*.

Esta facultad otorgada al viajero para realizar reclamaciones en caso de incumplimientos durante el viaje combinado refuerza su capacidad de exigir responsabilidades tanto al organizador como al minorista, en el supuesto de que el viaje no cumpla con las expectativas. Ambos sujetos están, por lo tanto, obligados a gestionar la reclamación, atender las quejas del viajero y esforzarse por ofrecer la mejor solución posible. Además, deben mantener informado al viajero sobre el progreso en la resolución de su queja.

En consecuencia, con esta modificación, se consolida una mayor protección para los viajeros, asegurando que las empresas involucradas en el contrato de viaje combinado brinden asistencia necesaria, sin importar su papel específico dentro del contrato.

La reclamación se ha de interponer dentro del plazo de 2 años, desde que pudo hacerse (arts. 169 TRLGDCU y 1969 CC.).

Como conclusión, podemos señalar que en situaciones de cancelación de viajes combinados por circunstancias inevitables y extraordinarias el consumidor tiene derecho al reembolso completo sin penalización adicional.

La Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 12/01/2023, recurso: C-396/21, (TOL 9.354.030), declaró que el artículo 14, apartado 1, de la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo, debe interpretarse en el sentido de que *«un viajero tiene derecho a una reducción del precio de su viaje combinado cuando la falta de conformidad de los servicios de viaje incluidos en su viaje combinado se debe a las restricciones impuestas en el lugar de destino de dicho viajero para contener la propagación de una enfermedad infecciosa y tales restricciones también se han impuesto en el lugar de residencia de este y en otros países debido a la propagación mundial de esta enfermedad. Para ser adecuada, esta reducción del precio debe determinarse teniendo en cuenta los servicios incluidos en el viaje combinado en cuestión y debe corresponder al valor de los servicios cuya falta de conformidad se ha observado»*¹⁰.

Además, la Sentencia del Juzgado de Primera Instancia de Pamplona/Iruña (Sección 5ª), de 1 septiembre de 2023, nº350/2023, Rec. 820/2023, (TOL 9.704.227), destaca la aplicación de la normativa pro-consumidor en casos de cancelación de viajes combinados por circunstancias extraordinarias, reforzando la protección de los derechos de los consumidores en situaciones de fuerza mayor como la pandemia de Covid-19¹¹.

2.3.Responsabilidad solidaria por la falta de gestión de la reclamación.

La falta de gestión de la reclamación del viajero por parte del organizador o el minorista conlleva la responsabilidad solidaria de ambos sujetos.

¹⁰ Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 12/01/2023, recurso: C-396/21, (TOL 9.354.030).

¹¹ Sentencia del Juzgado de Primera Instancia de Pamplona/Iruña (Sección 5ª), de 1 septiembre de 2023, nº350/2023, Rec. 820/2023, (TOL9.704.227).

RESPONSABILIDAD POR LA EJECUCIÓN DEL VIAJE COMBINADO
Y DERECHO DE RESARCIMIENTO.
CARLOS MUÑOZ SOLANAS

Existirá responsabilidad solidaria si el organizador o el minorista no efectúan una correcta gestión de la reclamación, en los términos establecidos en el tercer párrafo del artículo 161.1 del TRLGDCU, el cual establece: *«La falta de gestión de la reclamación por parte del minorista supondrá que deberá responder de forma solidaria con el organizador frente al viajero del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan al organizador por su ámbito de gestión. De igual modo, la falta de gestión de la reclamación por parte del organizador supondrá que deberá responder de forma solidaria con el minorista frente al viajero del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan al minorista por su ámbito de gestión»*.

Por tanto, la clave no reside en quién haya organizado el viaje, sino en cómo se responda ante una reclamación presentada.

Además, ambos sujetos deben de demostrar que trataron la queja con la mayor diligencia posible, así lo dice el cuarto párrafo del citado precepto legal *«En estos supuestos, le corresponderá al minorista u organizador, en su caso, la carga de la prueba de que ha actuado diligentemente en la gestión de la reclamación y, en cualquier caso, que ha iniciado la gestión de la misma con carácter inmediato tras su recepción»*. Deben de prestar atención a la reclamación, ya que si no incurrirán en responsabilidad solidaria. *«En estos supuestos, le corresponderá al minorista u organizador, en su caso, la carga de la prueba de que ha actuado diligentemente en la gestión de la reclamación y, en cualquier caso, que ha iniciado la gestión de la misma con carácter inmediato tras su recepción»*, configurándose una suerte de solidaridad de segundo grado que solo resultará aplicable si no demuestra diligencia en la gestión.

Se establece una inversión de la carga de la prueba, puesto que, si quiere quedar fuera de la solidaridad pasiva, deberá acreditar su diligencia en la tramitación de la reclamación.

En caso de falta de conformidad en la ejecución de un viaje combinado, el organizador o minorista debe subsanar la falta de conformidad en un plazo razonable, ofreciendo fórmulas alternativas adecuadas, y el viajero tiene derecho a una reducción del precio correspondiente al valor de los servicios afectados. En este sentido se pronuncia Sentencia de la Audiencia Provincial de Badajoz (Sección 3ª), de 10 abril de 2023, nº87/2023, Rec. 850/2022. (ECLI:ES:APBA:2023:509). Se apoya en el art. 161 del TRLGDCU, que

establece la responsabilidad solidaria del organizador y minorista de viajes combinados, así como en la Directiva (UE) 2015/2302 sobre viajes combinados y servicios de viaje vinculados. Esta sentencia destaca la importancia de la subsanación de faltas de conformidad en la ejecución de viajes combinados, así como la adecuación de la compensación ofrecida a los demandantes, estableciendo un precedente para casos similares¹².

En caso de incumplimiento de un contrato de viaje combinado por fuerza mayor, el organizador debe ofrecer soluciones equivalentes o indemnizar al consumidor por las diferencias sufridas en la prestación del servicio. En este sentido se pronuncia la Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid (Sección 8ª), de 13 mayo de 2021, nº183/2021, Rec. 767/2020, (TOL 8.545.054), estableciendo la obligación del organizador de ofrecer soluciones equivalentes o indemnizar por los perjuicios sufridos en caso de incumplimiento. Además, esta resolución clarifica la interpretación de la fuerza mayor en situaciones como un incendio durante un viaje, estableciendo criterios para determinar la responsabilidad de las partes involucradas¹³.

En caso de incumplimiento parcial de un contrato de viaje combinado, la indemnización debe limitarse al importe de los servicios afectados por el incumplimiento, no al total del viaje. En este sentido se pronuncia Sentencia de la Audiencia Provincial de Murcia (Sección 1ª), de 5 de febrero de 2018, nº62/2018, Rec. 1101/2017, (TOL 6.564.864) un criterio claro sobre cómo calcular la compensación en situaciones similares¹⁴.

2.4.Responsabilidad por la intervención de terceros

¹² Sentencia de la Audiencia Provincial de Badajoz (Sección 3ª), de 10 abril de 2023, nº87/2023, Rec. 850/2022. (ECLI:ES:APBA:2023:509).

¹³ Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid (Sección 8ª), de 13 mayo de 2021, nº183/2021, Rec. 767/2020, (TOL 8.545.054).

¹⁴ Sentencia de la Audiencia Provincial de Murcia (Sección 1ª), de 5 de febrero de 2018, nº62/2018, Rec. 1101/2017, (TOL 6.564.864).

RESPONSABILIDAD POR LA EJECUCIÓN DEL VIAJE COMBINADO
Y DERECHO DE RESARCIMIENTO.
CARLOS MUÑOZ SOLANAS

En el marco de los contratos de viaje combinado, es fundamental reconocer que, además de los organizadores y minoristas directamente involucrados, pueden participar terceras partes externas a dicho contrato. Es imperativo para quienes organizan estos viajes comprender que su responsabilidad se extiende más allá de sus propias acciones, abarcando también las de aquellos terceros, ya sean personas o empresas, que colaboran en la materialización del viaje combinado.

Tal responsabilidad se encuentra claramente delineada en el último párrafo del artículo 161.1 TRLGDCU *«Cuando un organizador o un minorista abone una compensación, en función de su ámbito de gestión, conceda una reducción del precio o cumpla las demás obligaciones que impone esta ley, podrá solicitar el resarcimiento a terceros que hayan contribuido a que se produjera el hecho que dio lugar a la compensación, a la reducción del precio o al cumplimiento de otras obligaciones»*. Este precepto subraya que tanto organizadores como minoristas deben garantizar el éxito de lo contratado, independientemente de si la ejecución fue directa o a través de un tercero, teniendo la facultad de reclamar a este último por cualquier inconveniente o reembolso necesario.

Como consecuencia, queda establecido que la responsabilidad de los organizadores y minoristas no se limita exclusivamente a las acciones propias, sino que se extiende a las de terceros contratados para la ejecución de determinadas tareas dentro del viaje combinado.

La agencia de viajes es responsable del correcto cumplimiento de todos los servicios incluidos, incluso si son prestados por terceros, y debe gestionar las reclamaciones de los clientes de manera diligente. Así se establece por la sentencia de la Sentencia de la Audiencia Provincial de Soria (Sección1ª, de 11 de marzo, nº83/2024), Rec.1004/2024, (ECLI: ES:APSO:2024:136) la responsabilidad de las agencias de viajes en contratos de viaje combinado, estableciendo criterios claros sobre su obligación de garantizar el cumplimiento de todos los servicios incluidos y gestionar adecuadamente las reclamaciones de los clientes en caso de incumplimientos o accidentes durante el viaje¹⁵.

¹⁵ Sentencia de la Audiencia Provincial de Soria (Sección1ª, de 11 de marzo, nº83/2024), Rec.1004/2024, (ECLI: ES:APSO:2024:136).

III. RÉGIMEN JURÍDICO DE LA FALTA DE CONFORMIDAD EN EL VIAJE COMBINADO

1. FALTA DE CONFORMIDAD. EL DEBER DEL VIAJERO DE COMUNICAR CUALQUIER FALTA DE CONFORMIDAD.

El deber de comunicación del viajero ante las faltas de conformidad en los viajes combinados se regula conforme al artículo 161.2 TRLGDCU que establece el deber del viajero de informar al organizador, o en su caso, al minorista, sin demora indebida, de cualquier falta de conformidad que observe durante la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato. Este artículo es fundamental para la protección de los viajeros, ya que les permite poner en conocimiento del organizador o minorista de cualquier incidencia que afecte al desarrollo del viaje y exigir las medidas correctoras oportunas.

Para poder saber si estamos ante una falta de conformidad o no debemos fijarnos en lo establecido en el artículo 151.1 k) TRLGDCU (en su nueva redacción por la Ley 4/2022) en donde se define la «falta de conformidad» como «la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en un contrato de viaje combinado».

De la interpretación del artículo 161.2 TRLGDCU podemos destacar varios elementos como el deber de informar del viajero, el plazo de comunicación, la forma de comunicación y el contenido de la comunicación.

El viajero tiene el deber de notificar al organizador o minorista de cualquier incumplimiento que haya surgido en el viaje. Esta obligación se extiende a cualquier tipo de servicio incluido en el contrato, como puede ser el transporte, el alojamiento, las actividades o la asistencia.

La comunicación se debe realizar sin demora indebida, lo que significa que el viajero debe informar al organizador o minorista lo antes posible, teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso para saber si la denuncia se ha formulado a tiempo o no. El aviso de la falta de conformidad se configura como una declaración de carácter

recepticia¹⁶, cuyo objetivo principal es informar al organizador sobre la existencia de un defecto o disconformidad conforme a lo establecido en el contrato de viaje combinado. Respecto a la forma de realizar la comunicación no se imponen limitaciones formales para informar sobre la falta de conformidad, por lo que el viajero tendrá la libertad de elegir el medio de comunicación que mejor le convenga, teniendo la posibilidad de uso de tanto canales tradicionales como electrónicos. Es recomendable que se tenga una constancia fehaciente tanto de la emisión como de la recepción del mensaje.

Sobre el contenido de la comunicación habrá que describir la falta de conformidad observada con la mayor precisión posible, indicando los detalles de la incidencia, el lugar y la fecha en que se produjo, y las consecuencias que ha tenido para el viajero.

El propósito principal de este artículo es salvaguardar los intereses tanto de los viajeros como de los organizadores y minoristas. Por un lado, permite al viajero ejercer sus deberes para asegurar la correcta ejecución del contrato de viaje combinado. Por otro lado, otorga a los organizadores y minoristas la posibilidad de realizar ajustes oportunos para satisfacer las expectativas del cliente y, de esta manera, cumplir con las obligaciones contractuales pactadas.

2. SUBSANACIÓN DE LA FALTA DE CONFORMIDAD POR EL ORGANIZADOR O MINORISTA.

Conforme lo dispuesto en el artículo 161.3 del TRLGDCU, se establece que, en el caso de que alguno de los servicios incluidos en el paquete de viaje combinado no se ejecute conforme a lo acordado en el contrato, tanto el organizador como, en su caso, el minorista, están obligados a rectificar la falta de conformidad. Esta obligación persiste a menos que la corrección resulte imposible o implique un coste desproporcionado, considerando la gravedad de la falta y el valor de los servicios de viaje afectados.

¹⁶ ZUBIRI DE SALINAS, M. «La responsabilidad del organizador y del minorista del viaje combinado» en ZUBIRI DE SALINAS, M. MARCO ARCALÁ, L.A. y JARNE MUÑOZ, P. *El nuevo régimen de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados en el Derecho español*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2020, pág. 185.

En caso de que no sea subsanada la falta de conformidad por parte del organizador o del minorista, el viajero podrá solicitar tanto una reducción del precio y una indemnización conforme a lo establecido en el artículo 162 TRLGDCU.

3. DERECHO DEL VIAJERO A SUBSANAR LA FALTA DE CONFORMIDAD Y AL REEMBOLSO DE LOS GASTOS NECESARIOS.

En el caso de que surja algún inconveniente durante la ejecución del contrato de viaje combinado y éste no sea resuelto de manera oportuna por el organizador o el minorista, el viajero está facultado para tomar las medidas necesarias por su cuenta con el fin de corregir la situación adversa. El viajero tiene la posibilidad de arreglar por sí mismo la falta de conformidad y solicitar el reembolso de los gastos a los organizadores y minoristas conforme a lo establecido en el artículo 161.4 TRLGDCU, como también de requerir el cumplimiento por equivalente conforme a lo establecido en el artículo 161.5 TRLGDCU.

Si el viajero opta por la elección de arreglar por sí mismo la falta de conformidad y solicitar el reembolso de los gastos a los organizadores y a los minoristas se necesita que concurren dos condiciones. Es necesario que el organizador o el minorista no solucionen la falta de conformidad y que lo manifieste expresamente o el supuesto de hecho se solucione con la mayor brevedad posible o que pase un tiempo razonable establecido por el viajero¹⁷. Una de las maneras de poder establecer el tiempo del que dispone el organizador para solucionar la falta de conformidad es la necesidad de denuncia del viajero.

El viajero podrá pedir el reembolso de los gastos que haya tenido que pagar para remediar el servicio no prestado, siendo de fácil aplicación dicho presupuesto en la situación donde esté de acuerdo el viajero junto al organizador y el minorista. Existe una mayor dificultad en caso de no concordancia entre el viajero y los organizadores y minoristas.

¹⁷ ZUBIRI DE SALINAS, M. «La responsabilidad del organizador y del minorista del viaje combinado» en ZUBIRI DE SALINAS, M. MARCO ARCALÁ, L.A. y JARNE MUÑOZ, P. *El nuevo régimen de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados en el Derecho español*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2020, pág. 194.

RESPONSABILIDAD POR LA EJECUCIÓN DEL VIAJE COMBINADO
Y DERECHO DE RESARCIMIENTO.
CARLOS MUÑOZ SOLANAS

Al respecto la SAP de Madrid (Sección 11ª), de 25 de enero, nº7/2017, Rec.482/2016, (TOL5.990.891), se ha pronunció sobre un caso en el que el tipo de hotel reservado fue cambiado por uno de la misma categoría pero que no era exclusivo para mayores de 18 años, como sí lo era el hotel inicialmente contratado. El tribunal consideró que este cambio de condiciones no se ajustaba a lo acordado en el contrato original, por lo que se entendía que se habían producido nuevas condiciones no acordadas por el viajero. Ante la falta de respuesta por parte del organizador del viaje a la solicitud del del demandante de desistir del viaje y a la reclamación presentada, la sentencia reconoció el derecho del viajero a ser indemnizado¹⁸.

En todo caso, la solución beneficia a los viajeros con mayores recursos económicos, ya que los viajeros que no puedan costear un adelanto del precio no podrán optar a dicha solución¹⁹.

Por otra parte, la segunda opción establecida es el cumplimiento por equivalente. En este caso, los sujetos responsables de apreciar la aplicación subsidiaria de dicho artículo son los organizadores o los minoristas, ya que son ellos los encargados de decidir si pueden satisfacer lo pactado en el contrato de viaje combinado o si una parte de los servicios de viaje no van a poder realizarse²⁰.

El precepto legal establece que las prestaciones que sustituyen a lo establecido en el contrato de viaje combinado sean de la misma calidad o de mayor, además de que sea una solución adecuada con la finalidad de ofrecer al viajero la continuación de su itinerario de viaje. Por ejemplo, en un supuesto donde no se ha podido llevar a cabo un transporte

¹⁸ SAP de Madrid (Sección 11ª), de 25 de enero, nº7/2017, Rec.482/2016, (TOL5.990.891).

¹⁹ ZUBIRI DE SALINAS, M. «La responsabilidad del organizador y del minorista del viaje combinado» en ZUBIRI DE SALINAS, M. MARCO ARCALÁ, L.A. y JARNE MUÑOZ, P. *El nuevo régimen de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados en el Derecho español*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2020, pág. 195.

²⁰ ZUBIRI DE SALINAS, M. «La responsabilidad del organizador y del minorista del viaje combinado» en ZUBIRI DE SALINAS, M. MARCO ARCALÁ, L.A. y JARNE MUÑOZ, P. *El nuevo régimen de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados en el Derecho español*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2020, pág. 195.

ferroviario y el viajero lo contrata utilizando un billete de categoría superior al pactado inicialmente en el contrato y existiendo la posibilidad de contratar la misma categoría, la adquisición de este billete sería un cumplimiento adecuado, aunque existieran billetes de una categoría inferior para sustituir el viaje programado, no siendo admisible lo contrario. Aunque, organizadores y minoristas deberán ofrecer una calidad igual o superior únicamente en los supuestos donde sea posible y demuestren que no han podido cumplir por equivalente, favoreciendo dicho supuesto a los organizadores y a los minoristas. En caso de que se llegue a dar este supuesto, el segundo párrafo del artículo 161.5 TRLGDCU establece una protección de los viajeros dándose la reducción en el precio del viaje.

Por último, conforme a lo establecido en el párrafo tercero del artículo 161.5 TRLGDCU, el viajero es quien tiene la decisión de aceptar o negarse al cumplimiento por equivalente, limitando su elección a los supuestos en los que las fórmulas alternativas no sean comparables a lo acordado o la reducción no sea la adecuada²¹.

4. REMEDIOS DEL VIAJERO ANTE LA NO SUBSANACIÓN DE LA FALTA DE CONFORMIDAD QUE AFECTE SUSTANCIALMENTE A LA EJECUCIÓN DEL VIAJE.

Para que un viajero tenga derecho a reclamar soluciones ante situaciones adversas durante un viaje, es necesario que se cumplan dos condiciones esenciales. En primer lugar, el inconveniente debe tener un impacto significativo en la experiencia del viaje. En segundo lugar, es fundamental que ni la empresa organizadora ni la vendedora del viaje hayan resuelto el problema de manera eficaz. Cuando ambas condiciones se presentan simultáneamente, el artículo 161.6 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU) otorga al viajero dos posibles soluciones. La primera opción permite al viajero rescindir el contrato sin incurrir en costes adicionales, quedando a su disposición el momento para anular el contrato. Aunque, el

²¹ ZUBIRI DE SALINAS, M. «La responsabilidad del organizador y del minorista del viaje combinado» en ZUBIRI DE SALINAS, M. MARCO ARCALÁ, L.A. y JARNE MUÑOZ, P. *El nuevo régimen de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados en el Derecho español*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2020, págs. 197-198.

precepto legal no lo solicita expresamente es recomendable que el viajero establezca el plazo de rescisión del contrato y se lo notifique al organizador o al minorista, con la finalidad de proveer evidencia en caso de desacuerdo entre el viajero y los organizadores o los minoristas.

La segunda opción habilita al viajero a continuar el viaje, si no han sido capaces de encontrar fórmulas alternativas o éstas han sido denegadas por el viajero, y a solicitar una reducción en el precio total acordado en el contrato de viaje combinado, además de exigir compensaciones económicas tanto a la empresa organizadora como a la minorista por los perjuicios ocasionados, conforme al artículo 1124 del Código Civil²².

Al respecto, la Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona (Sección 13ª), de 24 de enero, nº32/2012, Rec. 175/2011, (ECLI: ES:APBA:2023:509) se pronunció sobre un caso en el que a uno de los miembros de la familia se le denegó el embarque en un vuelo debido a que no tenían visado. El tribunal consideró que la empresa de viajes había incumplido su obligación de diligencia al no asegurarse de que todos los pasajeros eran nacionales de la Unión Europea y, por tanto, no necesitaban visado para realizar el viaje, ya que el contrato de viaje combinado se había programado para que viajaran juntos²³.

Adicionalmente, si el viaje incluía el traslado de pasajeros de un punto a otro, la empresa tiene el deber de garantizar el retorno del viajero a su hogar lo antes posible, evitando cualquier perjuicio económico adicional para el mismo, tal y como lo establece el párrafo tercero del artículo 161.6 TRLGDCU. El retorno del viajero se debe de garantizar en los dos supuestos, es decir tanto si el viajero ha decidido continuar el viaje como si ha decidido ponerle fin, aunque no parece muy adecuado cuando el viaje continúa²⁴.

²² REYES-LÓPEZ, M.J., «Viajes combinados y servicios combinados» en Manual de Derecho privado de consumo, edición nº3, *Diario La Ley*, España, 2022, pág. 13-14.

²³ Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona (Sección 13ª), de 24 de enero, nº32/2012, Rec. 175/2011, (ECLI: ES:APBA:2023:509)

²⁴ ZUBIRI DE SALINAS, M. «La responsabilidad del organizador y del minorista del viaje combinado» en ZUBIRI DE SALINAS, M. MARCO ARCALÁ, L.A. y JARNE MUÑOZ, P. *El nuevo régimen de los*

IV. EL OFRECIMIENTO POR EL ORGANIZADOR O MINORISTA DE FÓRMULAS ALTERNATIVAS ADECUADAS

La DIRECTIVA (UE) 2015/2302 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 25 de noviembre de 2015 relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados establece en su artículo 13 apartado 5 que el organizador del viaje combinado debe de dar soluciones si una parte del viaje combinado no se ha podido efectuar tal y como está establecido en el contrato, además esto no supondrá un perjuicio económico para el viajero, ya que el organizador tiene que comprometerse a ofrecerlo gratis y de la misma calidad o superior para proseguir con el viaje o si a la vuelta del viajero al punto de partida no se cumple con lo pactado. Específicamente, si muchos servicios estipulados en el contrato de viaje combinado no se pueden ofrecer, los organizadores o minoristas deben dar alternativas adecuadas.

El artículo 161 TRLGDCU que había sido modificado por el Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados, ahora tiene dos partes importantes que hablan sobre los viajes combinados. Antes, esta información estaba en dos artículos diferentes. Lo que antes se decía sobre qué pasa si no te dan un servicio que esperabas, ahora está regulado en el TRLGDCU en concreto en los apartados número 5 y 6 del artículo 161²⁵.

Cuando un viaje combinado no se desarrolla conforme a lo estipulado en el contrato, el organizador o el minorista están obligados a proponer alternativas para garantizar la realización del viaje. Esta situación se presenta si una parte significativa del viaje no puede llevarse a cabo según lo acordado o si el retorno al punto de partida difiere de lo pactado inicialmente. Las opciones alternativas ofrecidas por la empresa organizadora o minorista deben ser de igual o superior calidad a lo convenido en el contrato. En caso contrario, si las alternativas son de menor calidad, deberán ajustar el precio del viaje a la

viajes combinados y servicios de viaje vinculados en el Derecho español, Tirant lo Blanch, Valencia, 2020, pág. 199.

²⁵ CAÑIZARES-LASO, A, *Comentario al texto refundido de la Ley de consumidores y usuarios*, Tirant lo Blanch, España, 2022, pág. 7-8.

baja. El viajero tiene el derecho de rechazar estas opciones si no se ajustan a lo acordado inicialmente o si la reducción de precio no es proporcional a las modificaciones, conforme lo establecido en el artículo 161 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU).

Si no se logran encontrar soluciones alternativas satisfactorias o si el viajero las rechaza, este tendrá derecho tanto a una reducción del precio como a una indemnización por los daños sufridos, tal y como se especifica en el artículo 162 TRLGDCU²⁶. Además, en los casos en que el viaje incluya el transporte de personas, el organizador o el minorista deben garantizar el retorno del viajero sin demoras y sin costes adicionales.

En resumen, el artículo 161 asegura la protección del viajero obligando a los organizadores y minoristas a solucionar cualquier inconveniente relacionado con el viaje, ofreciendo alternativas viables para la continuación del mismo o, en su defecto, detallando las compensaciones aplicables, incluyendo reducciones en el precio y compensaciones por los inconvenientes, remitiendo al artículo 162 para más detalles²⁷.

En la Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid (Sección 14ª), de 9 de mayo, nº171/2019, Rec. 464/2018, (ECLI: ES:APM:2019:5889) se establece en caso de incumplimiento del viaje combinado por circunstancias de fuerza mayor, la responsabilidad del organizador persiste si no se cumplen las prestaciones previstas en el contrato, incluso en situaciones de fuerza mayor²⁸.

²⁶ CAÑIZARES-LASO, A, *Comentario al texto refundido de la Ley de consumidores y usuarios*, Tirant lo Blanch, España, 2022, págs. 7-8.

²⁷ CAÑIZARES-LASO, A, *Comentario al texto refundido de la Ley de consumidores y usuarios*, Tirant lo Blanch, España, 2022.

²⁸ Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid (Sección 14ª), de 9 de mayo, nº171/2019, Rec. 464/2018, (ECLI: ES:APM:2019:5889).

V.- CONCLUSIONES

Del estudio detallado de la responsabilidad de la ejecución del viaje combinado se pueden extraer las siguientes conclusiones:

PRIMERO.- La reforma introducida por la Ley 4/2022 ha sido favorable para los minoristas españoles, ya que se produce un cambio en cuanto al régimen de responsabilidad en la ejecución del contrato, se pasa de un régimen de garantías solidario a un régimen por el cual cada parte será responsable por su ámbito de gestión del viaje.

En todo caso, tanto organizadores como minoristas deberán asistir al viajero ante cualquier reclamación esté relacionada o no con su ámbito de gestión. Y cualquiera que sea el incumplimiento o cumplimiento defectuoso que origine la reclamación deberán tramitarla, así como informar al viajero de la evolución de la misma. En caso contrario, supondrá responder de forma solidaria.

Por lo que, los minoristas serán responsables dentro de su ámbito de gestión y de la tramitación de las reclamaciones que hayan puesto los viajeros, si bien, si se tramitan e informan diligentemente, la responsabilidad ya no será solidaria.

Esto ha supuesto, un logro reivindicativo de las agencias de viaje, de vital importancia para este sector, que les iguala a sus homónimas europeas, dado que ya no estarán obligadas a responder solidariamente junto con los organizadores por la venta de un viaje combinado, con la excepción del deber tramitar correctamente la reclamación del viajero ante cualquier incumplimiento.

SEGUNDO.- Esta modificación normativa, supone que deberá limitarse claramente el ámbito de gestión de cada una de las partes, organizadores y minoristas, debiendo establecerse protocolos de actuación delimitando sus respectivas obligaciones, de modo transparente para el viajero, lo que daría seguridad jurídica a los contratantes.

RESPONSABILIDAD POR LA EJECUCIÓN DEL VIAJE COMBINADO
Y DERECHO DE RESARCIMIENTO.
CARLOS MUÑOZ SOLANAS

Por lo que, tanto organizadores como minoristas deben adaptar sus contratos de viajes combinados a la modificación aprobada y de esta manera, se facilitarán las reclamaciones al viajero y la responsabilidad que tiene cada uno de los organizadores y minoristas.

TERCERO.- La reforma introducida por la Ley 4/2022 ha sido también favorable para los viajeros, ya que pueden dirigir su reclamación por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato de viaje combinado indistintamente a organizadores y minoristas, venga está motivada o no por algún elemento relacionado con su ámbito de gestión y estos la obligación de tramitarla e informales debidamente, así como su actuación diligente en la gestión.

Por lo que, la petición exigida por el viajero y la información dada por los organizadores o minoristas deben ser tramitadas con la mayor diligencia, sino incurrirán en responsabilidad solidaria.

Por último, si durante la ejecución del contrato de viaje combinado se produce una falta de conformidad, tanto organizadores como minoristas quedarán obligados a solucionarla con la mayor diligencia posible, ofreciendo formuladas alternativas adecuadas en la mayor brevedad de tiempo y teniendo el viajero derecho a una reducción del precio correspondiente al valor de los servicios afectados.

CUARTO.- Del análisis de la jurisprudencia estudiada hasta la fecha pensamos que para que se acoja el cambio normativo deberá probarse que se ha cumplido con la tramitación de la reclamación al viajero, que se le ha facilitado toda la información sobre su estado e incluso favoreciendo para que se proceda en tiempo y forma a una resolución de la misma para que se entienda probado y se les exima de la responsabilidad solidaria.

BIBLIOGRAFÍA

CAÑIZARES-LASO, A., *Comentario al texto refundido de la Ley de consumidores y usuarios*, Tirant lo Blanch, España, 2022.

REYES-LÓPEZ, M.J., «Viajes combinados y servicios combinados» en Manual de Derecho privado de consumo», edición nº 3, *Diario La Ley*, España, 2022.

ZUBIRI-DE SALINAS, M., «De nuevo a vueltas acerca de la responsabilidad de organizador y minorista en los viajes combinados», *Diario La Ley*, nº 10051, de 19 de abril de 2022.

ZUBIRI DE SALINAS, M. «Los nuevos conceptos en materia de viajes combinados y servicios de viaje vinculados» en ZUBIRI DE SALINAS, M.; MARCO ARCALÁ, L.A.; y JARNE MUÑOZ, P. *El nuevo régimen de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados en el Derecho español*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2020.

ZUBIRI DE SALINAS, M. «La responsabilidad del organizador y del minorista del viaje combinado» en ZUBIRI DE SALINAS, M. MARCO ARCALÁ, L.A. y JARNE MUÑOZ, P. *El nuevo régimen de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados en el Derecho español*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2020.

JURISPRUDENCIA

Sentencia del Juzgado de Primera Instancia de Pamplona/Iruña (Sección 5ª), de 1 septiembre de 2023, nº350/2023, Rec. 820/2023, (TOL 9.704.227).

Sentencia de la Audiencia Provincial de Les Illes Balears (Sección 4ª), de 19 de julio de 2023, nº376/2023, Rec. 278/2022, (TOL 9.715.535).

Sentencia de la Audiencia Provincial de Murcia (Sección 1ª), de 2 octubre de 2023, nº545/2023, Rec. 1308/2022, (TOL 9.808.472).

Sentencia de la Audiencia Provincial de Badajoz (Sección 3ª), de 10 abril de 2023, nº87/2023, Rec. 850/2022. (ECLI:ES:APBA:2023:509).

Sentencia de la Audiencia Provincial de Huesca (Sección 1ª), de 11 de diciembre de 2012, nº247/2012, Rec. 349/2011, (TOL 2.716.999).

RESPONSABILIDAD POR LA EJECUCIÓN DEL VIAJE COMBINADO
Y DERECHO DE RESARCIMIENTO.
CARLOS MUÑOZ SOLANAS

Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid (Sección 14ª), de 30 septiembre de 2020, nº335/2020, Rec. 616/2019, (TOL 8.276.123).

Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid (Sección 8ª), de 13 mayo de 2021, nº183/2021, Rec. 767/2020, (TOL 8.545.054).

Sentencia de la Audiencia Provincial de Murcia (Sección 1ª), de 5 de febrero de 2018, nº62/2018, Rec. 1101/2017, (TOL 6.564.864).

Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid (Sección 11ª), de 25 de enero, nº7/2017, Rec.482/2016, (TOL 5.990.891).

Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid (Sección 14ª), de 9 de mayo, nº171/2019, Rec. 464/2018, (ECLI: ES:APM:2019:5889).

Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona (Sección 13ª), de 24 de enero, nº32/2012, Rec. 175/2011, (ECLI: ES:APBA:2023:509).

Sentencia de la Audiencia Provincial de Soria (Sección1ª, de 11 de marzo, nº83/2024), Rec.1004/2024, (ECLI: ES:APSO:2024:136).

Sentencia del Tribunal Supremo (Sección 1ª), de 20 de enero de 2010 nº870/2009, Rec. 1165/2005 (EDJ.2010/6375).

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 12/01/2023, recurso: C-396/21, (TOL 9.354.030).

LEGISLACIÓN

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.

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

Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.

DIRECTIVA (UE) 2015/2302 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 25 de noviembre de 2015 relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo.

DIRECTIVA 90/314/CEE DEL CONSEJO, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados.

Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados.

PÁGINAS WEB

PEÑALVER, J.L., «Las primeras sentencias de viajes combinados favorecen a las agencias» en *Hosteltur* [revista electrónica] [consultado el 29 de junio de 2024]. Disponible en: https://www.hosteltur.com/159606_las-primeras-sentencias-de-viajes-combinados-favorecen-a-las-agencias.html

«Las agencias de viajes celebran el fin de la responsabilidad solidaria tras el cambio de normativa» en *Europapress* [revista electrónica] [consultado el 29 de junio de 2024]. Disponible en: <https://www.europapress.es/turismo/hoteles/noticia-agencias-viajes-celebran-fin-responsabilidad-solidaria-cambio-normativa-20220301144803.html>

«Las agencias de viaje celebran el fin de la responsabilidad solidaria» en *Nexotur* [revista electrónica] [consultado el 29 de junio de 2024]. Disponible en: <https://www.nexotur.com/noticia/115031/nexotur/las-agencias-de-viajes-celebran-el-fin-de-la-responsabilidad-solidaria.html>