VIAJES COMBINADOS

- *¿Qué es un viaje combinado?*
- *¿Existe alguna obligación de tener folletos a disposición del público?*
- *¿Qué contenido debe tener el contrato de viaje combinado?*
- *¿Se puede ceder la reserva a otra persona?*
- *¿Es posible revisar los precios?*
- *¿Qué modificaciones se pueden introducir a los contratos?*
- *¿Qué consecuencias tiene para el consumidor la resolución voluntaria del contrato? ¿Y si es el organizador quien cancela?*
- *¿Qué se puede hacer si, una vez iniciado el viaje, las prestaciones no se corresponden con las pactadas?*
- *¿Es obligatoria la contratación de algún tipo de seguro?*
- *¿Qué posibilidades existen en caso de conflicto con motivo del contrato de viaje combinado?*

NORMATIVA APLICABLE

PRONUNCIAMIENTOS JUDICIALES DE INTERÉS

VIAJES COMBINADOS

¿Qué es un viaje combinado?

Se entiende por viaje combinado el paquete previamente establecido de al menos dos servicios (transporte, alojamiento, otros servicios turísticos…), cuando dicha prestación sobrepase las veinticuatro horas o incluya una noche de estancia, y que es ofrecido a la venta por un precio global.

¿Existe alguna obligación de tener folletos a disposición del público?

Sí, quien oferte viajes combinados, deberá poner a disposición de los consumidores un programa o folleto informativo que contenga por escrito la correspondiente oferta y que deberá incluir información sobre:

- Destinos y medios de transporte
- Duración, itinerario y calendario del viaje
- Alojamiento, indicando tipo, situación, categoría, características…
- Número de comidas incluidas
- Normativa sobre pasaportes, visados y formalidades sanitarias
- Precio del viaje combinado y condiciones de pago y el precio de las excursiones facultativas
- Si es necesario un número mínimo de inscripciones
- Cláusulas sobre responsabilidades, cancelaciones y demás condiciones del viaje
- Nombre y domicilio del organizador

Este folleto tendrá carácter vinculante salvo que se especifique en el mismo la posibilidad de cambios y se comuniquen por escrito al consumidor antes de la celebración del contrato o las modificaciones se produzcan por acuerdo escrito de ambas partes.

¿Qué contenido debe tener el contrato de viaje combinado?

El contrato de viaje combinado debe realizarse por escrito y contener, al menos, los siguientes elementos:

- El destino del viaje.
- En caso de fraccionamiento de la estancia, los distintos períodos y sus fechas.
- Los medios, características y categorías de los transportes que se vayan a utilizar.
- Las fechas, horas y lugares de salida y de regreso.
- Si incluye alojamiento, su situación, categoría turística y principales características, así como el número de comidas que se sirvan.
- Número mínimo de personas exigido, en su caso, para la realización del viaje combinado y fecha límite de información al consumidor en caso de cancelación, que será como mínimo diez días antes de la fecha de salida prevista.
- El itinerario.
- Las visitas, excursiones o demás servicios incluidos en el precio total convenido del viaje combinado.

- El nombre y la dirección del organizador, del detallista y, si procede, del asegurador.
- El precio del viaje combinado, así como una indicación de toda posible revisión del mismo.
- Modalidades de pago del precio.
- Toda solicitud especial que el consumidor haya transmitido al organizador o al detallista y que éste haya aceptado.
- La obligación del consumidor de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate.
- El plazo para interponer las reclamaciones por deficiencias
- El plazo en que el consumidor podrá exigir la confirmación de sus reservas.

¿Se puede ceder la reserva a otra persona?

Sí, es posible que la persona que contrató el viaje lo ceda a otra persona gratuitamente siempre que éste cumpla con las condiciones requeridas para realizar el viaje.

En este caso, deberá comunicarse por escrito al organizador o al detallista con una antelación mínima de quince días a la fecha de salida siendo el cedente responsable solidario del pago de precio del viaje.

¿Es posible revisar los precios?

Sólo podrán revisarse los precios cuando esta posibilidad se establezca específicamente en el contrato, siendo posible la revisión tanto al alza como a la baja. En este caso, deberá concretarse la modalidad de cálculo.

Sólo cabrá revisar el precio para introducir:

- Variaciones del precio del transporte, incluido el coste de carburantes.
- Tasas e impuestos relativos a determinados servicios.
- Tipos de cambio aplicados.

Será nula cualquier revisión al alza que se lleve a cabo en los veinte días inmediatamente anteriores a la fecha de salida del viaje.

¿Qué modificaciones se pueden introducir a los contratos?

En caso de que sea necesario modificar algún elemento del viaje antes de iniciado éste, el organizador deberá ponerlo en conocimiento del consumidor lo antes posible.

En este caso, el consumidor podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato precisando las variaciones introducidas y su repercusión en el precio.

¿Qué consecuencias tiene para el consumidor la resolución voluntaria del contrato? ¿Y si es el organizador quien cancela?

Si el consumidor decide resolver voluntariamente el contrato, tendrá derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero deberá indemnizar al organizador o detallista con las siguientes cantidades:

- Si el desistimiento se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha de salida, con los gastos de gestión, los de anulación, en su caso, y una penalización del 5 por 100 del importe total del viaje.
- Si se produce entre los diez y los tres días anteriores, la penalización será del 15 por 100.
- Si se produce dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores, la penalización será del 25 por 100.

Si es el organizador quien cancela, el consumidor tiene derecho al reintegro de todas las cantidades entregadas o bien a la realización de otro viaje de calidad equivalente o superior si el organizador puede proponérselo.

Además, deberá indemnizarse al consumidor con, como mínimo, el 5 por 100 del precio del viaje si la cancelación se lleva a cabo entre los dos meses y los quince días inmediatamente anteriores a la salida, el 10 por 100 si es entre los quince y los tres días anteriores y el 25 por 100 si el incumplimiento se produce en las cuarenta y ocho horas anteriores.

No existirá derecho a indemnización si:

- El número de personas inscritas es inferior al mínimo exigido y así se comunica por escrito al consumidor antes de la fecha fijada en el contrato.
- Cuando la cancelación se deba a motivos de fuerza mayor.

¿Qué se puede hacer si, una vez iniciado el viaje, las prestaciones no se corresponden con las pactadas?

En caso de que el organizador no preste los servicios contratados en las condiciones pactadas, estará obligado a adoptar las soluciones adecuadas para la continuación del viaje sin suplemento de precio alguno para el consumidor abonándole, en su caso, el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las efectivamente prestadas.

Si las soluciones propuestas por el organizador fueran inviables o el consumidor no las aceptara por motivos razonables, se le deberá facilitar un medio de transporte equivalente al utilizado para regresar al lugar de salida, sin suplemento de precio.

¿Es obligatoria la contratación de algún tipo de seguro?

En el transporte terrestre y marítimo, será obligatorio que el transportista cuente con el Seguro Obligatorio de Viajeros. El importe del mismo se repercute en el viajero dentro del precio del billete y cubre los daños corporales que pueda sufrir el mismo durante el transcurso del trayecto.

En el transporte aéreo que transcurra dentro de la Unión Europea, es obligatorio para las compañías aéreas contratar un seguro para cubrir las indemnizaciones establecidas para los supuestos de daños corporales en los pasajeros y de daño o pérdida de equipajes.

Además, los usuarios tienen la posibilidad de contratar voluntariamente seguros de asistencia sanitaria, de accidentes o de cancelación del viaje, entre otros.

¿Qué posibilidades existen en caso de conflicto con motivo del contrato de viaje combinado?

En caso de conflicto, es posible acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo, siempre que ambas partes se sometan voluntariamente a esta vía. En caso contrario, deberá acudirse a los tribunales.

De cualquier modo, los organizadores y detallistas del viaje combinado están obligados legalmente a constituir una fianza para responder por los incumplimientos derivados de la prestación de los servicios del viaje. Esta fianza queda reservada al cumplimiento del laudo arbitral o de la resolución judicial en su caso.

Las acciones previstas para reclamar los derechos reconocidos en esta materia prescriben a los dos años.

NORMATIVA APLICABLE

√ *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

PRONUNCIAMIENTOS JUDICIALES DE INTERÉS

Sentencia de la Audiencia Provincial de Pontevedra, núm. 71/2003, de 18 de marzo.

El presente pronunciamiento judicial analiza la responsabilidad de las agencias minoristas y mayoristas por las lesiones producidas a un usuario ciego, que sufrió el ataque de un animal marino en la playa privada de un hotel.

La Sala entiende que el accidente "no puede considerarse fuera de la relación contractual existente entre las partes sino que por el contrario, constituyendo la playa el principal reclamo turístico del hotel, hallándose comprendida dentro de su recinto y siendo su uso exclusivo para los clientes del mismo; al hotel le resulta exigible la adopción de las medidas necesarias para garantizar la seguridad de sus clientes en el uso de la playa. Ha de concluirse, por tanto, que el accidente tuvo lugar dentro de la órbita de lo pactado y como desarrollo del contenido negocial; por lo que en base a lo establecido en el artículo 11.2 de la Ley de viajes combinados, los daños sufridos por el actor resultan imputables al hotel por ejecución deficiente del contrato."

Además, la Sala considera que no puede eximirse de responsabilidad a los agentes que intervienen en el viaje combinado por fuerza mayor puesto que "la presencia de animales peligrosos en el agua no puede considerarse como un suceso imprevisible para la empresa hotelera, máxime cuando ya en el propio folleto turístico se hace constar que la playa se encuentra protegida por un arrecife de coral. Lo sucedido pone de manifiesto la insuficiencia de las medidas de seguridad adoptadas por el hotel, puesto que el animal marino que lesionó al actor no sólo pudo atravesar la barrera de coral que supuestamente protegía la playa sino también llegar cerca de la orilla donde se estaba bañando el actor sin que los socorristas con los que supuestamente contaba el hotel, según la agencia recurrente, advirtieran oportunamente la presencia del animal en la playa, lo que hubiera podido evitar el daño sufrido por el actor."

La Sala considera, por lo tanto, que el accidente sufrido por el usuario constituye un incumplimiento contractual por el que se le deberá indemnizar.

Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid núm. 202/2006, de 15 de diciembre.

El presente pronunciamiento estudia el posible incumplimiento contractual y la consiguiente responsabilidad por una gastroenteritis sufrida por los actores durante su luna de miel que provocó su regreso adelantado.

La Sala entiende que el hecho de que se produjera un brote de gastroenteritis en el hotel, que impidió el disfrute del viaje contratado, implica una ejecución deficiente del contrato que hay que calificar como incumplimiento total.
Para llegar a esta conclusión, la Sala interpreta que "si la obligación de la entidad demandada era única: proporcionar a los demandantes el 'paquete turístico' contratado y no sólo el viaje de ida y regreso o sólo el alojamiento en régimen de pensión completa; o sea, un viaje combinado con su programa 'todo incluido', es la totalidad de todas y cada una de las prestaciones de ese programa las que debe proporcionar la demandada a su cliente, de lo contrario, si faltase alguna o algunas de tales prestaciones, habrá incumplimiento contractual, porque el contrato debe entenderse como un todo unitario y no como una mera suma de prestaciones que pudieran considerarse aisladamente y sólo cuando el cliente ha podido disfrutar y ha recibido todas y cada una de las prestaciones del programa, será cuando pueda decirse que ha cumplido el fin económico-jurídico perseguido por el cliente al contratar y se habrá conseguido así satisfacer el crédito del demandante por parte del obligado al cumplimiento de la obligación.
Por consiguiente, si al tratarse de un viaje combinado, se deja de cumplir alguna o algunas de las prestaciones que se incluían en el programa, existe incumplimiento total, porque el viaje se contrató como un conjunto unitario, no como una mera suma de prestaciones independientes. Y de ahí que la indemnización deba suponer el reintegro de la cantidad total abonada por tal viaje."

Además de considerar que ha existido incumpliendo contractual total, la Sala también entiende que existe un daño moral indemnizable ya que "no es lo mismo hacer un viaje de negocios, que un viaje de placer, y concretamente la luna de miel, que suele ser o al menos solía ser único en la vida, en donde se buscan lugares adecuados, para poder disfrutar de unos días agradables, y se ven frustradas sus esperanzas al tener que dedicar casi todo ese tiempo que pensaban sufriendo vómitos y diarreas, por lo que más que el daño económico que se les haya producido, es un daño moral y la pérdida de unas vacaciones que difícilmente pueden repetirse pues la ocasión se produce generalmente una vez."