



VIAJES COMBINADOS, SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS Y LOS SERVICIOS SUELTOS

Blanca Romero Matute
Profesora Titular de Universidad
Departamento de Derecho Mercantil
Universidad de Cádiz

M^a Paz Martín Castro
Profesora Titular de Universidad
Departamento de Derecho Mercantil
Universidad de Cádiz

LAS AGENCIAS DE VIAJE (I)

Las agencias de viaje son **empresas que**

- **prestan servicios de intermediación turística** entre los prestadores directos de otros servicios turísticos –de alojamiento, transporte, etc.- y los viajeros y/o.
- **organizan y/o comercializan viajes combinados o servicios de viajes vinculados en nombre propio.**

Se regulan por el [TRLGDCU](#) y por las normativas autonómicas; en **Andalucía**, por la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, [del Turismo de Andalucía](#) y por [Decreto 114/2023](#), de 23 de mayo, sobre empresas de intermediación turística que organicen o comercialicen viajes combinados y las empresas que faciliten servicios de viaje vinculados en Andalucía.

MODALIDADES DE AA.VV.

MAYORISTA u ORGANIZADOR

Organiza toda clase de servicios turísticos para su ofrecimiento a las agencias de viajes minoristas.

Combina y vende u oferta viajes combinados directamente, a través de o junto con otro empresario.

También se considera organizador al empresario con el que se contrata un servicio de viaje y que **transmite**, a través de procesos de reserva en línea conectados, **los datos del viajero** y de pago a otro empresario con quien se celebra otro contrato, a más tardar 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

MINORISTA o DETALLISTA

Comercializa los servicios turísticos organizados por las agencias de viajes mayoristas u organizadoras o aquellos otros organizados por ellas mismas, sin que, en este último caso, puedan hacerlo a través de otras agencias de viajes minoristas.

Es posible simultanear ambas actividades: **Agencias mayoristas-minoristas**

REQUISITOS

- ✓ Empresario tanto persona física como jurídica.
- ✓ **Inscripción** en el **Registro de Turismo** de la Comunidad Autónoma que se trate. Para la inscripción, basta una Declaración responsable del cumplimiento de los requisitos. Anteriormente se requería título-licencia.
- ✓ Constitución y mantenimiento de una **garantía de responsabilidad contractual** (individual, colectiva o un seguro por cada viaje combinado), para responder sus obligaciones derivadas de los viajes combinados, especialmente, en caso de insolvencia. Ver arts. 164 y 165 TRLGDCU.
- ✓ Tener contratado un **seguro de responsabilidad civil profesional**.

LAS AGENCIAS DE VIAJE (II)

ACTIVIDADES RESERVADAS EN EXCLUSIVA A LAS AAVV

Organización o comercialización de viajes combinados: Incurre en intrusismo profesional aquellos que los presten sin tener la condición de AV.

ACTIVIDADES NO RESERVADAS A LAS AAVV

- ✓ Organización o comercialización de excursiones de duración no superior a 24 horas o que no incluyan una noche de estancia, ofrecidas por la agencia o proyectadas a solicitud del usuario, por un precio global.
- ✓ Mediación en la venta de billetes y reserva de plazas en toda clase de medios de transporte.
- ✓ Mediación en la reserva de plazas en alojamientos turísticos o cualquier otro servicio turístico (espectáculos, museos y monumentos, restauración, etc.).
- ✓ Información y difusión turística.
- ✓ Cambio de divisas y venta y cambio de cheques de viaje.
- ✓ Expedición y transferencia de equipajes por cualquier medio de transporte.
- ✓ Formalización de pólizas de seguro de asistencia en viaje.
- ✓ Alquiler de vehículos, con o sin conductor.
- ✓ Alquiler de útiles y de equipos destinados a la práctica de actividades turísticas.
- ✓ Fletamento de medios de transporte para la realización de servicios turísticos propios de su actividad.
- ✓ Servicios de acogida de eventos congresuales, convenciones o similares y de cualquier otro servicio turístico susceptible de ser demandado por los usuarios.
- ✓ Comercialización de derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico.
- ✓ Prestación de cualquier otro servicio turístico que complemente los anteriores.

LAS CENTRALES DE RESERVA

CONCEPTO

Intermediarios turísticos que se dedican a la **reserva** de servicios turísticos de forma individualizada, pues no están habilitados para organizar viajes combinados.

FUNCIONES

Comercialización ON LINE o OFF LINE de servicios turísticos, fundamentalmente la reserva de billetes o de plazas en los distintos medios de transporte y establecimientos de alojamiento, además de intermediar en otros como la venta de excursiones, o las reservas de entradas a establecimientos de ocio, espectáculos, etc.

EFFECTOS JURÍDICOS

- ✓ Las centrales de reserva **no contratan directamente**, limitándose su actividad a poner en contacto a los proveedores de los servicios turísticos con los consumidores de éstos y gestionar la contratación, en su caso, por cuenta de ambos.
- ✓ **No** asumen **responsabilidad** frente al consumidor **por un incumplimiento** o cumplimiento defectuoso por parte **del prestador del servicio**.
- ✓ Cobran una **comisión** por sus servicios de mediación. Puede ser abonada tanto por el usuario o como por el propio prestador del servicio que se contrata. Es más usual que la abone el prestador de los servicios.

LOS SERVICIOS SUELTOS

CONCEPTO

Contratación de los **servicios turísticos** de manera independiente y **aislada** y por un precio específico y separado para cada uno de ellos, directamente con el prestador del servicio o a través de un intermediador turístico.

Así sucede, por ejemplo, cuando una agencia de viajes efectúa la reserva de la habitación de un hotel a favor de un cliente, o reserva una plaza para un transporte aéreo, o vende entradas para conciertos, parques de atracciones, visitas guiadas, tratamientos de balnearios...

Son servicios muy heterogéneos: no responden a un molde contractual concreto y único.

RÉGIMEN JURÍDICO

Los **problemas** que puedan presentarse en el cumplimiento de estos contratos se regirán por lo dispuesto en la **legislación aplicable** en cada sector a que se refiere el **servicio** y, en defecto de dicha legislación específica, por la normativa general en materia de cumplimiento de obligaciones contractuales.

Además, es aplicable la legislación general en materia de defensa de los consumidores.

El intermediador turístico interviene en la contratación, gestionando normalmente un encargo del cliente, y su responsabilidad alcanzará a cumplir diligentemente tal cometido.

Cuando actúa como mero intermediario, no responde por un incumplimiento del prestador del servicio.

EL VIAJE COMBINADO y LOS SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS (I)

SERVICIOS DE VIAJE

- **Transporte** de pasajeros.
- **Alojamiento** (se incluye el crucero).
- **Alquiler de vehículos**
- **Otro servicio turístico** cuyo precio sea \geq al 25% del valor de la combinación y constituya una característica esencial de la combinación, y no haya sido seleccionado y contratado después de que se haya iniciado la ejecución de un servicio de viaje.

NO SE CONSIDERAN SERVICIOS DE VIAJE

- **Alojamiento residencial**, incluido el ligado a cursos de idiomas de larga duración, o que sea parte del transporte.
- **Servicios financieros**, como seguro de viaje.
- **Transporte de equipaje y traslados** de pasajeros.

CONCEPTO VIAJE COMBINADO

Combinación de, al menos, dos servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación, cuando:



Sean **combinados por un solo empresario**, incluso a petición o selección del viajero, antes de la celebración de un **único contrato**.

O esos servicios, con independencia de la celebración de **contratos distintos**:

- ✓ son contratados en un **único punto de venta y seleccionados antes del pago**,
- ✓ son ofrecidos, vendidos o facturados a un **precio a tanto alzado o global**,
- ✓ son **anunciados** o vendidos como «**viaje combinado**» o similar,
- ✓ **son combinados después de la celebración de un contrato** por el que se permite al viajero **elegir** entre una selección de distintos servicios de viaje (como una caja regalo de viaje combinado), o
- ✓ son contratados con distintos empresarios a través de procesos de reserva en línea conectados en los que el **nombre del viajero, datos de pago y email son transmitidos** por el empresario con el que se celebra el primer contrato a otro empresario con quien se celebra otro contrato, **a más tardar 24 horas** después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

CONCEPTO SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS

Combinación de, al menos, dos servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación, que, sin constituir un viaje combinado, den lugar a la celebración de **contratos distintos con cada uno de los prestadores individuales** de servicios de viaje, cuando:



- ✓ un empresario facilite con ocasión de una única visita a su punto de venta, la selección y el pago separado de cada servicio de viaje, o
- ✓ un empresario facilite de manera específica, la contratación de, al menos, un servicio de viaje 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.

EL VIAJE COMBINADO y LOS SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS (II)

REGULACIÓN

Libro IV del Texto Refundido de la [Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios](#) y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre y modificado en esta materia por RDL 23/2018, de 21 de diciembre y por Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.

La regulación del Libro IV TRLGDCU **NO SE APLICA** a:

- ✓ Los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados de duración inferior a 24 horas, a menos que se incluya el alojamiento.
- ✓ Los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados que se ofrezcan, de manera ocasional, sin reiteración en un mismo año y sin ánimo de lucro, únicamente dirigidos a los miembros de la entidad organizadora y no al público en general. No pueden publicitarse ni ser de conocimiento general.
- ✓ Los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados contratados sobre la base de un convenio general para la organización de viajes de negocios entre un empresario y otra persona física o jurídica que actúe con fines relacionados con su actividad comercial, negocio, oficio o profesión.

EL VIAJE COMBINADO y LOS SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS (III)

ELEMENTOS SUBJETIVOS

EMPRESARIO TURÍSTICO

A efectos de la aplicación del Libro IV TRLGDCU, se *considera empresario a aquel que atiende a los viajeros* de manera presencial o en línea, tanto si actúa como organizador, minorista, empresario que facilita servicios de viaje vinculados o prestador de servicios de viaje.

Para organizar y comercializar **VVCC** necesariamente debe tener la condición de **agencia de viajes**, y puede desempeñar dos papeles en el viaje combinado:

- El de **organizador**, que es la persona física o jurídica que organiza de forma no ocasional viajes combinados y los vende u ofrece en venta, directamente o por medio de un detallista. En este último caso, el organizador puede ser una agencia de viajes mayorista.
- El de **detallista**, que es la persona física o jurídica que vende u ofrece en venta un viaje combinado propuesto por un organizador. El detallista siempre será una agencia de viajes minorista.

CONSUMIDOR O VIAJERO

Cualquiera de los siguientes sujetos, en su calidad de **viajero**, podrá exigir a la agencia de viajes el cumplimiento de las obligaciones que le son propias o, en su caso, de la correspondiente responsabilidad por su incumplimiento:

- **Contratante principal** es la persona física o jurídica que compra o se comprometa a comprar el viaje combinado.
- **Beneficiario** es la persona física en nombre de la cual el contratante principal compra el viaje combinado.
- **Cesionario** es la persona física a la cual el contratante principal o el beneficiario cede el viaje combinado.

EL VIAJE COMBINADO (I)

ELEMENTOS OBJETIVOS

EL VIAJE COMBINADO

Incluye todos los servicios que se detallan en la información precontractual y/o en el contrato y que han de ser prestados durante el viaje.

Las ventajas de este tipo de viajes son la mayor coordinación entre los servicios, que aporta al turista seguridad y comodidad, todo ello con un coste normalmente inferior al de la suma del coste de los distintos servicios por separado.

EL PRECIO

El precio ofrecido debe ser **global y final**, incluidos los impuestos u otros costes, y **debe constar** en toda la documentación contractual, tanto en su **cuantía** como las **modalidades de pago** que se le concedan, así como, en su caso, el **calendario y condiciones de la financiación**.

El contrato puede prever que haya que **anticipar** una parte del precio en el momento de celebración del contrato.

Ese anticipo suele establecerse en un 40%, que era el límite máximo que preveía la O.M. de 14 de abril de 1988, que está desde 2010 derogada.

EL VIAJE COMBINADO (II)

CARACTERES

- ✓ **CONTRATO CONSENSUAL** → Se perfecciona por acuerdo de las partes.
- ✓ **CONTRATO FORMAL** → Como medio de garantía para el viajero, se establece la obligación de que **conste por escrito (en papel o soporte duradero) el contrato**.
- ✓ **CONTRATO de TRACTO SUCESIVO** → El **proceso de contratación** se desarrolla en varias fases y la **ejecución del contrato** se **dilata** en el tiempo hasta la finalización del viaje.
- ✓ **Generalmente es UN CONTRATO DE ADHESIÓN** → Frente a los contratos concluidos mediante negociación individual, existen **contratos sometidos a condiciones generales**. Las CCGG son **cláusulas contractuales predispuestas** cuya incorporación al contrato es impuesta por una de las partes, habiendo sido redactadas con la finalidad de ser incorporadas a una pluralidad de contratos. Se les aplica la Ley 7/1998, sobre condiciones generales de la contratación, que establece una serie de requisitos para la válida incorporación de las CCGG al contrato.
- ✓ **Es un CONTRATO DE CONSUMO** → Se entiende por **viajero** en un VC a toda persona que tiene *intención de celebrar un contrato* o derecho a viajar. **Se le considera consumidor** y se le aplican todas las normas protectoras de los consumidores y usuarios del TRLGDCU (p. ej. protección contra cláusulas abusivas). **Se excluye** expresamente, por faltar la condición de consumidor, del ámbito de protección del TRLGDCU (incluido las normas sobre VC) los VC y los servicios de viaje vinculados contratados sobre la base de un convenio general para la **organización de viajes de negocios** entre un empresario y otra persona física o jurídica que actúe con fines relacionados con su actividad comercial o profesión.

EL VIAJE COMBINADO (III) INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL (I)

Antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato de VC u oferta, el **organizador/minorista** proporcionará al viajero un **FORMULARIO** con una información normalizada (anexo II TRLGDCU).

A. Formulario para contratos de VC en los que sea posible utilizar hiperenlaces

B. Formulario para contratos de VC en supuestos distintos a los del apartado A

C. Formulario en caso de transmisión de datos por parte de un organizador a otro empresario de conformidad con el artículo 151.1.b).2.º v)

“La combinación de servicios de viaje que se le ofrece **es un viaje combinado** en el sentido del TRLGDCU. Por tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la UE a los VC. La(s) empresa(s) XY será(n) plenamente responsable(s) de la correcta ejecución del VC en su conjunto. Además, como exige la legislación, la(s) empresa(s) XY está(n) cubierta(s) por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurra(n) en insolvencia”.

“Si usted celebra un contrato con la empresa AB antes de que se cumplan 24 horas de la recepción de la confirmación de la reserva enviada por la empresa XY, el servicio de viaje ofrecido por XY y AB constituirá un viaje combinado en el sentido del TRLGDCU. Por tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la UE a los VC. La empresa XY será plenamente responsable de la correcta ejecución del VC en su conjunto. Además, como exige la legislación, la empresa XY está cubierta por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurra en insolvencia”.

Más información sobre derechos principales con arreglo al TRLGDCU (a través de hiperenlace o no):

Principales derechos en virtud del TRLGDCU

- Recibir la información esencial sobre los servicios de viaje antes de contratar el VC.
- Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de los servicios de viaje incluidos en el contrato.
- Disponer de número de teléfono de emergencia o datos de punto de contacto con el organizador y minorista.
- Posibilidad de ceder el VC, con preaviso razonable y, en su caso, sujeción al pago de gastos adicionales.
- El precio del VC solo se podrá modificar al alza o a la baja si se producen gastos específicos y está así estipulado en el contrato, y en ningún caso en 20 días anteriores al inicio del VC. Si el aumento de precio excede del 8% del precio del VC, el viajero podrá poner fin al contrato.
- Los viajeros podrán poner fin al contrato sin penalización y obtener el reembolso de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del VC que no sea el precio. Si el empresario responsable lo cancela antes de su inicio, los viajeros tienen derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una compensación.
- En circunstancias excepcionales -por ejemplo graves problemas de seguridad-, los viajeros podrán cancelar antes del inicio el VC sin penalización.
- Los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del VC, pagando una penalización por terminación adecuada y justificable.
- Si, iniciado el VC, no pueden prestarse elementos significativos, deberá ofrecerse fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar penalización en caso de no ejecución de servicios sustanciales del VC y el organizador/minorista no consigan solucionarlo.
- Los viajeros tendrán derecho a una reducción del precio y/o indemnización por daños y perjuicios por la no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje.
- El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades.
- Si el organizador/minorista incurren en insolvencia se procederá al reembolso de los pagos. Iniciado el VC, si éste incluye el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. XY ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con YZ [la entidad garante]. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de XY, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente).

[Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias](#) (a través de hiperenlace).

Parte
común
del
formulario

EL VIAJE COMBINADO (IV) INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL (II)

El **organizador/empresario a los que se transmiten los datos/minorista**, según los respectivos servicios de viaje que ofrecen, facilitarán al viajero la siguiente información:

a) Las principales características de los servicios de viaje que se señalan a continuación:

- 1.º El **destino** o destinos del viaje, itinerario y períodos de estancia, con sus fechas y, en caso de alojamiento, número de pernoctaciones .
- 2.º Los **medios de transporte**, características y categorías, los puntos, fechas y horas de salida y de regreso, duración, lugares de paradas intermedias y conexiones de transporte. Si la hora exacta está por determinar, información de la hora aproximada de salida y de regreso.
- 3.º La ubicación, las principales características y la categoría turística del **alojamiento**.
- 4.º Las **comidas** previstas.
- 5.º Las **visitas**, excursiones u otros servicios incluidos en el precio total acordado del viaje combinado.
- 6.º En caso de que esta información no pueda deducirse del contexto, indicación de si alguno de los servicios de viaje se prestará al viajero como parte de un **grupo** y, cuando sea posible, su tamaño aproximado.
- 7.º Si el disfrute de servicios turísticos depende de la capacidad del viajero para comunicarse verbalmente, el **idioma** en que se prestarán.
- 8.º A petición del viajero, si el viaje es apto para viajeros con **movilidad reducida**, información particularizada sobre la idoneidad del viaje.

b) El nombre comercial, número de teléfono, email y dirección completa del organizador y minorista.

c) El precio total del VC (impuestos incluidos y, en su caso, comisiones, recargos y otros costes adicionales o, si dichos costes no pueden calcularse antes de la celebración del contrato, una indicación del tipo de costes adicionales).

d) Las modalidades de pago, incluido anticipo y plazos para abonar el saldo, o garantías financieras a aportar por el viajero.

e) Número mínimo de personas para la realización del VC y fecha límite, para la posible cancelación del contrato si no se alcanza.

f) Información sobre requisitos de pasaporte y visado, incluido el tiempo aproximado de obtención, e información sobre trámites sanitarios.

g) Indicación de que el viajero puede resolver el contrato en cualquier momento antes del inicio del VC, a cambio del pago de una penalización adecuada o, en su caso, de la penalización tipo aplicada por este concepto por el organizador.

h) Información sobre la suscripción de un seguro facultativo que cubra los gastos originados por cancelación del VC o los gastos de asistencia, incluidos los de repatriación, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

i) La información exigida por la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

A
R
T
I
C
U
L
O
1
5
3
1

EL VIAJE COMBINADO (V) INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL (III)

- ❖ La **información precontractual** debe facilitarse al viajero, al menos, en **castellano** y de forma clara, comprensible y destacada, y, cuando se facilite por escrito, debe ser legible.
- ❖ Cuando se trate de contratos celebrados por teléfono se facilitará al viajero la información normalizada y la información indicada en las letras a) a h) (ver diapositiva anterior).

❖ **Carácter vinculante de la información precontractual.**

1. La información facilitada al viajero con arreglo a las **letras a), c), d), e) y g)** del artículo 153.1, **formará parte integrante del contrato de viaje combinado** y no se modificará salvo que las partes contratantes acuerden expresamente lo contrario.
2. El organizador y, en su caso, el minorista, antes de la celebración del contrato de viaje combinado, comunicarán al viajero, de forma clara, comprensible y destacada, todos los cambios de la información precontractual.
3. Si antes de la celebración del contrato el organizador y, en su caso, **el minorista no cumplen** con los requisitos de **información sobre comisiones, recargos u otros costes adicionales** que establece el artículo 153.1.c), **el viajero no tendrá que soportarlos.**

- ❖ La **carga de la prueba** del cumplimiento del requisito de información precontractual recaerá en el **empresario.**

EL VIAJE COMBINADO (VI) REQUISITOS DEL CONTRATO

El art. 155 TRLGDCU impone un **CONTENIDO MÍNIMO** al contrato de VC, que contendrá **de forma destacada**:

1. La **información** ya facilitada con carácter **previo** al contrato (formulario y información mínima precontractual).
2. El nombre y dirección del **detallista** y, si procede, del **asegurador**.
3. **Necesidades especiales** del viajero aceptadas por el organizador.
4. Indicación de que el organizador/minorista son **responsables** de la correcta ejecución del VC, y de su obligación de **asistencia** al viajero en dificultades.
5. Documento resumen o certificado con el nombre y contacto de la/s **entidad/es garante** en caso de insolvencia y del cumplimiento del VC, y, cuando proceda, nombre y contacto de la autoridad competente.
6. Nombre, dirección, teléfono, e-mail del **representante local** del organizador/minorista, de un punto de contacto o de otro servicio que permita al viajero contactar rápidamente y comunicarse, pedir asistencia o presentar reclamación por falta de conformidad.
7. Indicación de que el viajero debe **comunicar** toda **falta de conformidad** advertida durante la ejecución del VC.
8. En caso de viajeros menores no acompañados que pernocten, información de **contacto directo con el menor** o persona responsable en destino.
9. Información sobre los procedimientos internos de **tramitación de reclamaciones** y sobre sistemas de **arbitraje de consumo**.
10. Información de que el viajero tiene **derecho a ceder** el contrato a otro viajero.

Con suficiente antelación al inicio del VC, el organizador/minorista proporcionarán al viajero los **recibos, vales y billetes necesarios**, información de hora de salida programada/hora límite para facturar, hora programada de escalas, conexiones de transporte y llegada.

R
E
F
O
R
M
I
S
A
B
L
E
S

El **contrato VC** debe estar redactado en un **lenguaje claro y comprensible** y, si está por escrito (*en papel*), debe ser legible.

A la celebración del contrato o posteriormente sin demora, el organizador/minorista, proporcionará al viajero **copia o confirmación del contrato en un soporte duradero**.

- ❖ El viajero tendrá derecho a reclamar una **copia del contrato en papel si éste se ha celebrado presencialmente**.
- ❖ En el caso de **contrato celebrado fuera del establecimiento**, el viajero debe recibir una **copia del contrato o su confirmación** en soporte **papel** o, si está de acuerdo, en otro **soporte duradero**. **14 días para desistir del contrato sin justificación**.
- ❖ La **carga de la prueba del cumplimiento de esta obligación recae en el organizador/minorista**. El empresario al que se remiten los datos informará al organizador de la celebración del contrato que dé lugar a la constitución del VC y le facilitará al organizador la información necesaria para que éste cumpla con sus obligaciones.

EL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO (VII)

MODIFICACIONES SOBREVENIDAS (I)

LA MODIFICACIÓN SUBJETIVA: LA CESIÓN DEL VC/DERECHO A VIAJAR

La **cesión** supone la transmisión del derecho a realizar el viaje a una persona ajena al contrato.

MODIFICACIÓN
DE VIAJERO

REQUISITOS

1. El viajero podrá ceder el contrato de viaje combinado a una persona que **reúna todas las condiciones aplicables** al contrato de VC. El cesionario debe reunir todas las características que requiera el viaje: visados en regla, vacunas, etc.
2. La cesión deberá ser comunicada previamente al organizador/minorista, en un soporte duradero, con una antelación razonable de, al menos, **7 días naturales al inicio del VC**.

SUSTITUCIÓN
DEL
CONTRATANTE
PRINCIPAL

RESPONSABILIDAD
DEL PAGO DEL
PRECIO Y GASTOS

Se establece la **responsabilidad solidaria** de cedente (contratante principal) y cesionario ante el organizador/minorista, en relación con el **pago del precio** pendiente de abonar y de los **gastos adicionales** justificados que, en su caso, cause la cesión. Tales costes deben ser razonables y no superar los costes efectivamente soportados por el organizador/minorista a causa de la cesión.

La **cesión debe ser gratuita**, para impedir que obtengan beneficios con VVCC personas que no son AA.VV. Por gratuita se entiende por precio no superior al que pagó el cedente más los gastos, pues en caso contrario se empobrecería.

LA MODIFICACIÓN DEL PRECIO

La regla general es que **los precios no pueden modificarse después de la celebración del contrato.**

Como **excepción**, podrán modificarse en los siguientes **supuestos** y si se cumplen los **requisitos**:

SUPUESTOS

- El precio del transporte de pasajeros derivado del **coste del combustible** o de otras fuentes de energía,
- El nivel de los **impuestos o tasas** sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato, exigidos por terceros que no están directamente involucrados en la ejecución del VC, incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos, de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos, o
- Los **tipos de cambio de divisa** aplicables al VC.

REQUISITOS

- Que el **contrato** expresamente **contemple** la posibilidad de que los **precios podrán incrementarse.**
- Que, en igual medida, los **precios puedan reducirse.** Cuando se produzca una disminución del precio, el organizador/minorista tendrán derecho a deducir los gastos administrativos reales del reembolso debido al viajero. Si el viajero lo solicita, deberán aportar la prueba de estos gastos administrativos.
- Que el contrato indique el **modo** en que han de **calcularse** las **revisiones del precio.**
- **Notificación** al viajero de forma clara y comprensible del cambio del precio y su cálculo en un soporte duradero, con una justificación de este incremento, a más tardar **20 días naturales antes del inicio del VC.**
- Si el aumento de precio **excede del 8%** del precio total del VC, el **viajero podrá resolver** el contrato sin penalización.

EL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO (IX) MODIFICACIONES SOBREVENIDAS (II)

OTRAS MODIFICACIONES OBJETIVAS

La regla general es que **las cláusulas del contrato no pueden modificarse después de la celebración del contrato.**

Como **excepción**, podrán modificarse

- Si se ha **reservado este derecho** en el contrato,
- el cambio es **insignificante**
- y el propio organizador/minorista **informan** al viajero de forma clara, comprensible y destacada en un **soporte duradero**.

SUPUESTOS

- El organizador se ve obligado a cambiar sustancialmente alguna característica principal de los servicios (art. 153.1.a).
- El organizador no puede atender las necesidades especiales del viajero aceptadas en el contrato.
- Aumento del precio del viaje en más del 8%.

El organizador/minorista deberán comunicar sin demora al viajero, de forma clara, comprensible y destacada y en soporte duradero:

1. Las modificaciones propuestas y, cuando proceda, su repercusión en el precio del VC .
2. En su caso, el VC sustitutivo ofrecido y su precio.
3. Un plazo razonable para que el viajero informe de su decisión de aceptar los cambios o resolver el contrato.
4. La indicación de que si no notifica su decisión en dicho plazo se entenderá que opta por resolver el contrato.

Aceptación del cambio propuesto

Cuando las modificaciones den lugar a un VC de calidad o coste inferior, el viajero tendrá derecho a una **reducción** adecuada del precio.

Resolución del contrato

Reembolso sin demora de los **pagos** realizados por el viajero o en su nombre en un plazo no superior a 14 días naturales.

Podrá aceptar un **VC sustitutivo**, de ser posible de calidad equivalente o superior. Si es de calidad o coste inferior, derecho a una **reducción** adecuada del precio.

CONSECUENCIAS

EL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO (X)

EXTINCIÓN DEL CONTRATO ANTES DEL INICIO DEL VIAJE

POR PARTE DEL ORGANIZADOR /MINORISTA

El organizador/minorista podrán cancelar el contrato, debiendo reembolsar al viajero la totalidad de los pagos que éste haya realizado más una **compensación adicional ¿€?**

EXCEPCIÓN: No procederá compensación adicional si:

- ✓ el **número de viajeros** inscritos es **inferior** al número mínimo especificado en el contrato y se notifica al viajero la cancelación dentro del plazo fijado, que a más tardar será de:
 - Viajes de más de 6 días:** 20 días naturales antes del inicio del VC.
 - Viajes de entre 2 y 6 días:** 7 días naturales antes del inicio del VC.
 - Viajes de menos de 2 días:** 48 horas antes del inicio del VC.
- ✓ el organizador se ve en la imposibilidad de ejecutar el contrato por **circunstancias inevitables y extraordinarias** y se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del VC.

POR PARTE DEL VIAJERO

- ✓ **Resolución del contrato** por no aceptar los cambios sustanciales en los servicios de viaje. **No hay penalización.**
- ✓ **Circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino** o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del VC o al transporte de pasajeros al lugar de destino: el viajero tendrá derecho a **resolver el contrato** antes del inicio del mismo **sin penalización**. El viajero tendrá derecho al reembolso de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional.
- ✓ En el caso de contrato de VC celebrado **fuera del establecimiento**, el viajero dispondrá de un plazo de 14 días para ejercer su **derecho desistimiento**, sin necesidad de justificación y sin penalización.
- ✓ **Resolución** en cualquier momento anterior al inicio del VC **por otros motivos:** **Penalización adecuada y justificable.**
 - El contrato podrá especificar una **penalización tipo** que sea razonable basada en la antelación de la resolución del contrato y en el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje.
 - En **ausencia de penalización tipo**, el importe equivaldrá al **precio del VC menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa** de los servicios de viaje. El organizador/ minorista deberán facilitar al viajero que lo solicite justificación del importe.

PLAZO PARA EL REEMBOLSO DE CUALQUIER PAGO REALIZADO -menos la penalización correspondiente, en su caso-: sin demora indebida y, en cualquier caso, en **14 días naturales desde la resolución del contrato de VC.**

EL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO (XI) INCUMPLIMIENTO

Una vez **iniciado el viaje**, los servicios de viaje comprometidos por la agencia deben prestarse conforme a lo pactado.

NO EJECUCIÓN O EJECUCIÓN DEFECTUOSA DE UN SERVICIO DE VIAJE

SURGE UN DEBER DE INFORMACIÓN A CARGO DEL VIAJERO DE LA FALTA DE CONFORMIDAD, sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso.

EL ORGANIZADOR Y, EN SU CASO, EL MINORISTA DEBERÁN SUBSANAR LA FALTA DE CONFORMIDAD, salvo que resulte imposible o de coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios de viaje afectados.

SUBSANACIÓN

Cuando una parte significativa de los servicios de viaje no pueda prestarse según el contrato de VC, el organizador/minorista, ofrecerá, **sin coste adicional** alguno, **fórmulas alternativas adecuadas**, de ser posible de calidad equivalente o superior, para la continuación del VC.

Si las fórmulas alternativas propuestas dan lugar a un **VC de menor calidad**, el organizador/minorista aplicarán al viajero una **reducción adecuada del precio**.

El **viajero solo podrá rechazar las fórmulas alternativas** propuestas si no son comparables a lo acordado en el contrato de VC o si la reducción del precio es inadecuada.

NO SUBSANACIÓN

- Si **no es posible** encontrar fórmulas de viaje alternativas o el **viajero rechaza** las propuestas tendrá derecho, en su caso, tanto a una **reducción de precio** como a una **indemnización** por daños y perjuicios, **sin que se ponga fin al contrato de VC**.
- Si el organizador/minorista **se niegan a subsanar o no subsanan** la falta de conformidad en un plazo razonable establecido por el viajero:
 - El propio **viajero podrá hacerlo** y solicitar el **reembolso de los gastos** necesarios. No es preciso que el viajero especifique un plazo si se requiere una solución inmediata.
 - El viajero podrá **poner fin al contrato** sin pagar ninguna penalización y solicitar, en su caso, tanto una **reducción del precio** como una **indemnización** por los daños y perjuicios causados.

Si el VC incluye transporte: **Repatriación** del viajero en transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.

FINALIZACIÓN DEL VC SIN POSIBILIDAD DE RETORNO

Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo pactado en el contrato, se deben de buscar fórmulas alternativas adecuadas, sin coste.

Si, debido a **circunstancias inevitables y extraordinarias**, el organizador/minorista **asumirán el coste del alojamiento** necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a **3 noches** por viajero (salvo que la normativa del medio de transporte prevea períodos más largos).

La limitación de costes (3 noches) no se aplica a personas con discapacidad o movilidad reducida ni a sus acompañantes, mujeres embarazadas y menores no acompañados, ni a personas con necesidad de asistencia médica específica comunicadas al organizador/minorista al menos 48 horas antes del viaje.

El organizador/minorista no podrán invocar las circunstancias inevitables y extraordinarias a efectos de la limitación de responsabilidad, si el transportista no puede acogerse a estas circunstancias en virtud de la normativa europea.

EL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO (XII) RESPONSABILIDAD (I)

Ante cualquier incumplimiento o falta de conformidad de los servicios, el viajero tendrá derecho a exigir a las AAVV **responsabilidad patrimonial según el siguiente régimen:**

SUPUESTOS DE RESPONSABILIDAD: La responsabilidad se genera tanto por el cumplimiento defectuoso como por el incumplimiento, incluso si ello se debe a imposibilidad sobrevenida del cumplimiento.

RESPONSABILIDAD POR ERRORES EN LA RESERVA

El empresario será responsable de los errores debidos a **defectos técnicos en el sistema de reservas** que le sean atribuibles, así como de los **errores cometidos durante el proceso de reserva**, cuando el empresario haya aceptado gestionar la reserva de un VC. El empresario no será responsable de los errores de reserva atribuibles al viajero o causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.

SUJETOS RESPONSABLES: Tanto los **organizadores** como los **minoristas** de VC responderán frente al viajero, con independencia de los ejecuten los servicios de viaje ellos mismos u otros prestadores de servicios. **En principio, cada uno responde exclusivamente en función de las obligaciones propias de su ámbito de gestión.**

CÓMO RESPONDEN: La responsabilidad frente al viajero es en principio **MANCOMUNADA, CADA UNO POR SUS OBLIGACIONES.**

No obstante **puede transformarse en una responsabilidad SOLIDARIA:**

El viajero podrá dirigir su reclamación 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, así como a informar de la evolución de la misma al viajero. La falta de gestión de la reclamación por el minorista supondrá que responderá de forma solidaria con el organizador. La falta de gestión de la reclamación por el organizador supondrá que responderá de forma solidaria con el minorista. En estos casos, 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.

Todo ello, sin perjuicio del derecho de repetición de quien responda frente a quien sea imputable el incumplimiento en función de su ámbito de gestión del VC. Cuando un organizador/minorista abone una compensación, conceda una reducción del precio o cumpla otras obligaciones que impone la ley, podrá **solicitar el resarcimiento** a los terceros que hayan contribuido a que se produjera el hecho que la motivó.

TIPO DE RESPONSABILIDAD: La responsabilidad que se establece en principio es **cuasiobjetiva**, de modo que la agencia no podrá exonerarse de responsabilidad demostrando que adoptó toda la diligencia debida.

No obstante, hay exoneración de **responsabilidad** cuando los defectos en la ejecución del contrato:

- a) Sean **imputables al viajero.**
- b) Sean **imputables a un tercero** ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable.
- c) Se deban a **circunstancias inevitables o extraordinarias.**

EL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO (XII)

RESPONSABILIDAD (II)

ALCANCE DE LA RESPONSABILIDAD: REDUCCIÓN DE PRECIO, INDEMNIZACIÓN

- ✓ **Falta de conformidad:** El viajero tendrá derecho a una **reducción del precio** adecuada, a menos que el organizador/minorista demuestren que la falta de conformidad es imputable al viajero.
- ✓ **Falta de conformidad que haya provocado daños y perjuicios:** El viajero tendrá derecho a recibir una **indemnización** adecuada. La indemnización se abonará sin demora indebida.

LÍMITES DE RESPONSABILIDAD

- ✓ Si **convenios internacionales** y **Reglamentos europeos** limitan el alcance y condiciones de las indemnizaciones por parte de los prestadores de servicios de viaje incluidos en un VC, **dichos límites se extienden también a los organizadores y minoristas.**
- ✓ En los **demás casos**, el **contrato podrá limitar la indemnización** que debe pagar el organizador/minorista a un **importe que no sea inferior al triple del precio total del viaje**, siempre que los daños corporales o perjuicios no hayan sido causados de forma intencionada o por negligencia.

La comunicación a las agencias de viajes de la limitación de la responsabilidad es especialmente relevante en materia de transporte de pasajeros. Como se tendrá ocasión de estudiar, sólo en el transporte por carretera en líneas regulares se prevé que las agencias de viaje tengan que contratar siempre en nombre del transportista, actuando como comisionistas por cuenta ajena.

Todo derecho a indemnización o reducción del precio por parte de las AAVV no afectará a los derechos de los viajeros contemplados en los Reglamentos europeos o convenios internacionales que protegen a los pasajeros en los distintos medios de transporte. Los viajeros tendrán derecho a presentar reclamaciones con arreglo al TRLGDCU, a dichos reglamentos y a los convenios internacionales. La indemnización o reducción del precio concedida en virtud cualquiera de ellos se deducirán la una de la otra para evitar el exceso de indemnización.

PRESCRIPCIÓN: Las acciones para exigir la responsabilidad **prescriben** a los dos años desde que finaliza el viaje.

EL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO (XIII)

Contacto y Asistencia al viajero

CONTACTO CON EL ORGANIZADOR A TRAVES DE MINORISTA:

El viajero podrá enviar **mensajes**, peticiones o **quejas** en relación con la ejecución del VC directamente al **minorista**.

El **minorista** los **transmitirá** al **organizador** sin demora indebida.

El acuse de recibo por el minorista se considerará acuse de recibo por el organizador, a efectos de cómputo de plazos y prescripción.

DERECHO A ASISTENCIA: El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, en especial en caso de circunstancias inevitables y extraordinarias, en particular mediante:

- ✓ el suministro de información adecuada sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular, y
- ✓ la asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas de viaje alternativas.

RECARGO: El organizador/minorista podrán facturar un recargo razonable por dicha asistencia si la dificultad **se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero**. Dicho recargo no superará los costes reales.

LOS SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS

GARANTÍA FRENTE A INSOLVENCIA

Los empresarios que faciliten servicios de viaje vinculados en España, también tienen que tener constituida y mantener una **garantía de responsabilidad contractual** (individual, colectiva o un seguro, aval o garantía), para responder sus obligaciones derivadas de los servicios de viaje en caso de su insolvencia.

INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

Antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato que dé lugar a servicios de viaje vinculados, el empresario que facilite estos servicios (aunque no esté establecido en la UE, pero dirija tales actividades a España), indicará de forma clara, comprensible y destacada mediante el **formulario** normalizado o incluyendo la información del mismo:

1. que el **viajero no podrá acogerse a ninguno de los derechos que se aplican exclusivamente a los VC**
2. que **cada prestador de servicios será el único responsable** de la correcta prestación contractual de su servicio, y
3. que el **viajero gozará de la protección frente a la insolvencia.**

INCUMPLIMIENTO

Se **aplicarán los derechos y obligaciones** establecidos en materia de ejecución, modificaciones, terminación y responsabilidad **prevista para los viajes combinados** a los servicios de viaje que forman parte de los servicios de viaje vinculados, **pero cada prestador de los servicios será el único responsable de su correcta ejecución.**

RESPONSABILIDAD POR ERRORES EN LA RESERVA

El empresario será responsable de los errores debidos a defectos técnicos que se produzcan en el sistema de reservas que le sean atribuibles, así como de los errores cometidos durante el proceso de reserva, cuando el empresario haya aceptado gestionar la reserva de servicios de viaje que formen parte de servicios de viaje vinculados.

El empresario no será responsable de los errores de reserva atribuibles al viajero o causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.

COMUNICACIÓN AL PRESTADOR DEL SERVICIO DE LA CONCLUSIÓN DEL CONTRATO

Cuando unos servicios de viaje vinculados sean el resultado de la celebración de un contrato entre un viajero y un empresario que no facilita dichos servicios, este último informará al empresario que los facilita de la celebración del correspondiente contrato