

CASO PRÁCTICO N.º 2

VIAJES COMBINADOS

El presente caso práctico, modo cuestionario de preguntas cortas, que se ofrece a continuación, se ha diseñado para que puedan autoevaluar y aplicar los conocimientos adquiridos sobre el contrato de viaje combinado y los servicios de viaje vinculados. Este cuestionario consta de 12 pequeños casos prácticos que les permitirán reflexionar sobre situaciones reales y desarrollar sus habilidades de análisis y resolución de problemas en el ámbito del turismo.

No solo podrán comprobar su comprensión teórica, sino también aplicar esos conocimientos en contextos prácticos, realizando un análisis crítico, identificando posibles discrepancias y proponer soluciones, aplicando la legislación vigente.

El alumno ha de resolver las siguientes cuestiones, explicando su respuesta y citando el precepto o preceptos de la Ley que sea aplicable.

1. La agencia de viajes detallista SOL y MAR, sita en Jerez de la Frontera, comercializa los servicios turísticos organizados por la agencia mayorista VIAJE y PLACER. En los folletos informativos de la SOL y MAR aparece: «Viaje para hacer el “Caminito del Rey”. Salida de Jerez en autobús el sábado 20 de enero a las 10 horas. Almuerzo en la venta “La Carreta” a las 14 horas. Recorrido por el desfiladero del Caminito del Rey de 15:30 a 18:30. Pernoctación en el hotel «Los Algibes» con desayuno incluido. Visita el domingo al museo Picasso de Málaga. Vuelta a Jerez de la Frontera el domingo 21 a las 20 horas».

Responda a las siguientes cuestiones:

- 1º. Pronúnciese sobre si la visita que se propone se considera un viaje combinado.
- 2º. A la vista del folleto informativo justifique si la agencia ha prestado al cliente la información precontractual que se recoge en el art. 153 del TRLGDCU. Si entiende que no ha cumplido con lo previsto en el art. 153, diga qué tipo de información tendría que haber proporcionado y no lo ha hecho.

2. CAMERA TOURS organiza viajes combinados a la provincia de La Coruña y el Sr. López ha contratado un viaje para cuya fecha de salida faltan 15 días. El organizador se ve obligado a modificar la fecha de salida debido a que el hotel con el que se había convenido el alojamiento ha cerrado a causa de una crisis financiera. ¿Qué puede hacer el Sr. López?

3. Con motivo de su aniversario de boda, el Sr. Menéndez, regala a su mujer un viaje combinado de 10 días para conocer Marruecos. Su esposa, por motivos de trabajo no puede acudir y el Sr. Menéndez decide cederle el viaje a su hermano para que acuda con su mujer. ¿Es posible esta cesión? ¿Qué requisitos y consecuencias tendría? ¿A quién se le puede reclamar el pago de la parte del precio no abonada y de los gastos que comporte la cesión?

4. Viajes SOL tiene contratado un viaje con el Sr. Cansino a Indonesia. Dos días antes de la fecha de salida se produce un fuerte maremoto que causa graves daños en el hotel con el que se había contratado el alojamiento. El Sr. Cansino ya no puede cambiar el periodo de vacaciones que tenía estipulado con su empresa y no encuentra otro destino que le satisfaga, por lo que reclama a Viajes SOL el reembolso de las cantidades abonadas y una indemnización. ¿Tiene derecho a ello?

5. Los Sres. Romero se encuentran en Acapulco disfrutando de un viaje combinado contratado con Travelen cuando les comunican que una excursión debe ser cancelada a causa de una manifestación que ha cortado la carretera. Travelen les propone una nueva excursión no programada, pero deberán pagar un suplemento. ¿Es correcta la actuación de Travelen?

6. El Sr. Lope contrató un viaje combinado consistente en un safari en Sudáfrica por un precio de 3.000 euros. Una semana antes de la fecha de inicio del viaje, el detallista se pone en contacto con él para informarle de una revisión de precios al alza del referido viaje debido a una subida de impuestos. El Sr. Lope repasa su contrato y aparece una cláusula que hace referencia a una posible revisión del precio. ¿Puede llevarse a efecto esta revisión del precio?

7. Anunciada por los pilotos de Iberia huelga para el día en que tiene prevista su salida el vuelo de ida de un viaje combinado de tres días a Praga, los viajeros deciden resolver el contrato, comunicándolo al detallista 20 días antes de la salida. ¿Tienen derecho al reembolso del pago realizado?, ¿tienen derecho a una compensación adicional?

8. En un viaje combinado a París, la agencia de viajes organizadora comunica 7 días antes de la salida a sus clientes (un matrimonio con tres hijos de entre 4 y 8 años de edad) que no es posible realizar la excursión programada a Disney París, por haber cerrado el parque temático por unos problemas técnicos. Explique cuáles son las posibles soluciones a esta modificación objetiva del viaje y sus consecuencias.

9. En un viaje combinado que discurre por Transilvania, el viajero D. Miguel López se extravía haciendo senderismo por los Cárpatos en una excursión que realizó por su cuenta. Como consecuencia de ello, perdió el vuelo de vuelta previsto para el día siguiente. La agencia de viajes organizadora colaboró con el viajero ayudándole a contactar con las autoridades locales para organizar el rescate y buscándole un vuelo alternativo de vuelta. ¿Quién tiene que asumir los gastos derivados de dicha asistencia y vuelo de vuelta?

10. Durante el viaje combinado con destino a Grecia, la familia Urquijo sufre un accidente en el crucero por las Islas Griegas que estaba incluido en el mismo. Como consecuencia de ello, reclaman a la agencia de viajes organizadora una indemnización que asciende a 150.000 euros para dos de ellos y a 250.000 respecto a otros dos, debido a las diferentes lesiones padecidas. La agencia mayorista les indica que su responsabilidad se encuentra limitada a 4.500 euros (tres veces el precio del viaje, cifrado en 1.500 euros). Indique si ello es procedente, a la vista de que en el contrato se ha limitado hasta esa cifra la responsabilidad de la agencia.

11. Los Srs. Ocaña contrataron un viaje combinado por las Islas Griegas para celebrar sus bodas de plata. A la salida del viaje, los Ocaña no se presentan. ¿Tiene alguna obligación de reembolso del precio pagado el detallista?

12. La Sra. Aguayo contrató un vuelo a Atenas a través de la web de British Airlines el pasado 16 de septiembre. El día 18 contrató el alojamiento en Atenas escogiendo para ello un hotel de los que aparecían en el mismo portal web. En la información posterior que le remitieron los empresarios en relación con los productos que había contratado no se hacía referencia a que no podía acogerse a los derechos que se aplican exclusivamente a los viajes combinados. ¿Qué consecuencias tiene ello?