

n6 Profesionales de consumo

El derecho del
consumidor a la
cancelación de viajes
y/o alojamientos
antes de la prestación
del servicio

Esther Hernández Sainz

n6 Profesionales de consumo

El derecho del
consumidor a la
cancelación de viajes
y/o alojamientos
antes de la prestación
del servicio

Esther Hernández Sainz



Universidad
Zaragoza



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

índice

I Los derechos de desistimiento y cancelación de los viajeros y turistas y su fundamento legal o convencional	8
II Inexistencia de derecho al desistimiento o la cancelación <i>ad nutum</i> en la contratación de servicios aislados de transporte	12
III La cancelación de servicios de alojamiento turístico con fundamento en una previsión contractual	15
IV Derechos de resolución, cancelación y desistimiento del viajero antes del inicio de un viaje combinado	17
1. Concepto de viaje combinado	18
2. Resolución del contrato de viaje combinado ante la elevación del precio u otras modificaciones sustanciales del contrato por el organizador antes del viaje	21
3. Resolución del contrato sin penalización ante circunstancias no imputables al organizador que impidan o dificulten gravemente la realización del viaje	25
4. Cancelación del viaje por la sola voluntad del viajero con penalización	26
5. Derecho de desistimiento en supuestos de contratación del viaje combinado fuera de establecimiento	28

Normativa aplicable	32
Normativa de la ue	32
Normativa española	32
Jurisprudencia de interés	33
Glosario	33
Preguntas frecuentes	34
Abreviaturas utilizadas	36
Bibliografía de ampliación	37

El derecho del
consumidor a la
cancelación de viajes
y/o alojamientos
antes de la prestación
del servicio



I. LOS DERECHOS DE DESISTIMIENTO Y CANCELACIÓN DE LOS VIAJEROS Y TURISTAS Y SU FUNDAMENTO LEGAL O CONVENCIONAL

Es habitual en la práctica que los consumidores celebren contratos de transporte, contratos de alojamiento o contratos de viaje combinado o vinculado con antelación a la fecha en la que pretenden que les sean prestados los servicios contratados. Las razones para esa anticipación son variadas.

El consumidor suele anticipar la contratación de sus vacaciones, viajes o alojamientos con la finalidad de asegurarse la disponibilidad en las fechas que le interesan y de obtener mejores precios.

El consumidor suele contratar con tiempo sus vacaciones o viajes, en general, para garantizarse que dispondrá de billetes para el medio de transporte elegido, o de un concreto alojamiento u otros servicios turísticos en las fechas exactas o en el lugar en que desea disfrutar de tales servicios. Además, la contratación con un margen de tiempo le permite, como regla general, comparar más ofertas y obtener mejores precios.

Esta anticipación también interesa a los proveedores de servicios turísticos y de servicios de transporte o alojamiento, pues les permite una mejor gestión y la obtención de fondos antes de la prestación del servicio,

pues es frecuente que la contratación adelantada vaya acompañada del pago también anticipado de todo o parte de los servicios contratados.



Sin embargo, esta anticipación genera un riesgo y es que, finalmente, el consumidor no pueda viajar por circunstancias diversas, como puede ser una enfermedad, la imposibilidad de viajar por circunstancias laborales o por cualquier problema personal. También puede suceder que contratado el viaje o el paquete vacacional, encuentre una oferta mejor o desee viajar a otro lugar o en otro momento o incluso que concurran circunstancias adversas en el lugar de destino que hagan desaconsejable viajar. La pregunta que se formula el consumidor en estos casos es si puede cancelar lo contratado sin tener que pagar el precio convenido y, en su caso, recuperando las cantidades satisfechas hasta ese momento. Es evidente que el consumidor no está obligado, en ningún caso, a realizar el viaje o a recibir los servicios de alojamiento que contrató, pero la cuestión que se le plantea es si puede dejar sin efecto el contrato que firmó, de forma que no esté obligado a abonar ninguna otra cantidad y si puede recuperar lo que ya hubiese abonado. En la regulación general de obligaciones y contratos, el principio *pacta sunt servanda* obliga a cumplir lo pactado e impide la resolución del contrato por la sola voluntad de una de las partes y sin que medie incumplimiento de la contraparte. En el ámbito del consumo, esta regla se excepciona para ciertos contratos en los que se atribuye al consumidor un derecho de desistimiento o de cancelación que le permite desvincularse de un contrato válido y eficaz, mediante una simple declaración de voluntad y sin necesidad de justificación.

Ya avanzamos aquí que, en el ámbito de la prestación de servicios turísticos o de transporte no existe una respuesta única a esta pregunta, sino que esta va a depender de dos factores fundamentales. El primero de ellos es si los servicios de transporte o alojamiento se contrataron de forma separada y sin vinculación con otros servicios o la contratación de ambos se realizó de forma combinada o vinculada; pues la contratación de servicios sueltos, esto es, solo servicios de transporte o solo servicios de alojamiento está regulada de forma diferente a la contratación de servicios de viaje combinados o vinculados (p. ej. transporte y alojamiento contratados en un mismo paquete vacacional o desde un mismo punto de contratación). Otro factor relevante para responder a la cuestión aquí planteada es si el contrato se celebró de forma presencial en el establecimiento del proveedor del servicio o del intermediario (p. ej. agencia de viajes) o bien se realizó a distancia o fuera de establecimiento.

Las normas de protección del viajero o turista atribuyen en supuestos diversos un derecho de cancelación del viaje o servicio de transporte antes de su ejecución. Estos derechos también pueden tener su origen en el contrato o en la integración publicitaria de este. Conviene ya avanzar aquí que el término cancelación se utiliza de forma genérica y, con frecuencia, poco precisa en el ámbito de la contratación de viajes o transportes para abarcar supuestos muy diversos que merecen distinta calificación jurídica en el marco de la sistemática del Derecho de obligaciones y contratos. No obstante, todos ellos tienen en común un elemento: la ley o el contrato atribuyen al viajero el derecho a extinguir un contrato válido y eficaz por su sola voluntad antes de que la contraparte haya iniciado la ejecución de la obligación principal (alojamiento, transporte, etc...). Son supuestos en los que, por disposición legal o contractual, el viajero puede desvincularse

de un contrato válido y plenamente eficaz, esto es, son supuestos en que el contrato deviene ineficaz en virtud de una declaración unilateral de voluntad de una de las partes, en nuestro caso, el viajero.

Cuando la ineficacia del contrato se produzca por la sola voluntad del viajero, sin necesidad de que concurren otras circunstancias ni de justificación alguna y sin coste para este, pudiendo recuperar todo lo pagado, la cancelación será en realidad un derecho de desistimiento. El derecho de desistimiento, tal y como reconoce el art. 68.1 LGDCU, permite al consumidor o usuario dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándoselo así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase. El derecho de desistimiento es un remedio excepcional que se concede al consumidor tras la celebración de ciertos contratos en los que se considera que la vía o forma de contratación u otras circunstancias sitúan al consumidor en situación de desventaja o indefensión, como puede ser en la contratación a distancia o fuera de establecimiento¹.

Es consustancial al derecho de desistimiento la gratuidad de su ejercicio, siendo nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento (art. 68.1 LGDCU). El consumidor solo goza de derecho de desistimiento por expresa previsión legal o cuando le haya sido reconocido en la publicidad o promoción, en la oferta o en el propio contrato (art. 68.2 LGDCU). El hecho de que se denomine cancelación a este derecho no altera su naturaleza jurídica.

Pero la normativa sobre turismo o transporte regula otros supuestos de cancelación en los que el viajero solo puede desligarse de un contrato válido y eficaz cuando concurren determinadas circunstancias o también por su sola voluntad, pero no de forma gratuita, puesto que se atribuye a la contraparte el derecho a una indemnización que constituye una penalización para el consumidor. El derecho de cancelación así configurado es reconocido, excepcionalmente, en algunas normas que regulan el transporte de viajeros o los viajes combinados y también puede atribuirse al consumidor mediante previsión contractual o por vía de la integración publicitaria del contrato.

Es importante deslindar uno y otro supuesto, pues cuando se conceda al consumidor un verdadero derecho de desistimiento en lo no regulado en la normativa específica que se lo atribuye, se aplicará lo dispuesto en los arts. 68 y ss LGDCU, por expresa disposición del art. 79 LGDCU. Si en el contrato se prevé un derecho de cancelación sin justificación y gratuito habremos de considerar que pese a la denominación es un verdadero derecho de desistimiento y habrá de aplicarse lo previsto en la LGDCU.

En cambio, esta regulación no es de aplicación directa a otros derechos de cancelación de que goce un consumidor o viajero por expresa previsión legal o en virtud del contrato.

¹ Para conocer en profundidad el derecho de desistimiento que asiste a los consumidores, véase dentro de esta misma colección la siguiente guía: ALONSO PÉREZ, M^a T., *Regulación general del desistimiento en los contratos de consumo (artículos 68-79 TRLGDCU)*, Zaragoza, 2024.

En ningún caso, los derechos de desistimiento y cancelación deben confundirse con los derechos de resolución del contrato por incumplimiento de la contraparte, aunque, en ocasiones, las normas de transporte utilicen el término cancelación para referirse a supuestos de resolución por incumplimiento, como, por ejemplo, en la cancelación de vuelos o en supuestos de gran retraso en los que propiamente hay un incumplimiento del transportista. Es asimilable a un supuesto de resolución por incumplimiento, la cancelación por el consumidor de un viaje combinado ante supuestos de modificación sustancial del contrato por el organizador de un viaje combinado.

En esta guía, abordaremos de forma separada los distintos supuestos en que un consumidor puede desistir o cancelar un contrato de transporte, de alojamiento o de viaje combinado, atendiendo a las especialidades previstas legalmente en atención al concreto contrato de que se trate y a la vía (presencial, a distancia o fuera de establecimiento) por la que se realizó la contratación. También nos ocuparemos de los posibles derechos de cancelación de origen legal o contractual de que gozan los consumidores.

DERECHO DE DESISTIMIENTO	VS.	DERECHO DE CANCELACIÓN
> Origen legal o contractual		> Origen legal o contractual
> Existencia de una regulación general en los arts. 68 y ss. LGDCU		> Inexistencia de una regulación general
> Inexistencia de incumplimiento de la contraparte		> Inexistencia de incumplimiento de la contraparte
> Sin necesidad de justificación (<i>ad nutum</i>)		> En ocasiones, se exige que concurren ciertas circunstancias
> Sin penalización. Gratuidad como característica esencial		> Con o sin penalización



II. INEXISTENCIA DE DERECHO AL DESISTIMIENTO O LA CANCELACIÓN *AD NUTUM* EN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS AISLADOS DE TRANSPORTE

La regulación de la prestación de servicios de transporte de viajeros a consumidores se contiene en normas muy diversas. Cada medio de transporte (ferrocarril, autobús, avión o barco) cuenta con su propia normativa que varía en atención a si el transporte se desarrolla íntegramente dentro de las fronteras de un solo país o tiene carácter internacional. En líneas generales, no existe una regulación jurídico privada de estos contratos, con la salvedad del contrato de pasaje marítimo que se regula con detalle en los artículos 287 y ss. de la Ley 14/2014, de 24 de julio, de Navegación Marítima; pero

sí normas jurídico públicas de protección de los pasajeros con incidencia en el plano contractual.

Conviene reseñar que el concepto de pasajero es más amplio que el de consumidor, pues comprende a cualquier persona física que utilice el medio de transporte contratado con independencia de si el viaje lo realiza para satisfacer necesidades personales o en el marco del desarrollo de una actividad empresarial o profesional.

Como regla general, los pasajeros no gozan del derecho a desistir de un contrato de transporte antes de la prestación del servicio, ni siquiera cuando el contrato se ha celebrado a distancia o fuera de establecimiento. La normativa sobre contratación a distancia o fuera de establecimiento no se aplica a los contratos de servicios de transporte de pasajeros, por expresa disposición del art. 93 k LGDCU. En consecuencia, los consumidores que compran *on line* sus billetes no gozan del derecho general de desistimiento de que disponen en la contratación a distancia o fuera de establecimiento de otros bienes o

servicios. La normativa protectora de los derechos de los pasajeros en los distintos medios de transporte no les atribuye este derecho.

Tampoco se reconoce en estas normas un derecho a desligarse unilateralmente del contrato celebrado antes de su ejecución por la sola decisión del viajero que lo contrató, ni siquiera mediando el pago de una penalización. Esto supone que si el viajero decide no hacer uso del transporte contratado no recuperará las cantidades abonadas y si no pagó íntegramente el viaje, el transportista podrá exigirle dicho pago íntegro. Esta es la regla general aplicable en la normativa que regula la mayoría de los medios de transporte.

No existe un derecho legal de desistimiento en la contratación aislada de servicios de transporte, ni siquiera cuando la contratación se produce a distancia o fuera de establecimiento. Esta regla solo se exceptiona para el transporte aéreo dentro de territorio nacional.

La normativa europea y nacional en materia de transporte terrestre de viajeros por ferrocarril o autobús² no atribuye al consumidor un derecho de desistimiento unilateral y sin justificación, ni un derecho de cancelación sin justificación, ya que tan solo permite resolver el contrato en supuestos de incumplimiento, culpable o no, del transportista ferroviario.

Nos referimos a supuestos de cancelación de trenes o autobuses o retrasos significativos. Se trata de supuestos de incumplimiento esencial o sustancial por una de las partes que también permitirían la resolución del contrato con arreglo a la normativa básica en materia de obligaciones y contratos por aplicación del art. 1124 CC. No hay, por tanto, un régimen que incremente la protección del consumidor o viajero, sin perjuicio de la concreción de ese derecho a la resolución del contrato en este ámbito y de algunas particularidades en cuanto al régimen de indemnización de daños y perjuicios que facilitan al viajero el ejercicio de su derecho a la resolución.

Lo mismo sucede en el ámbito del transporte marítimo de pasajeros, ya que ni la Ley de Navegación Marítima española, ni el Reglamento (UE) 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables reconocen a los pasajeros o consumidores un derecho de desistimiento o de cancelación *ad nutum* tras la contratación del viaje, aunque sí la posibilidad de resolución del contrato en caso de cancelación o retraso significativo.

Como excepción a esta imposibilidad de desistimiento o cancelación en los contratos de transporte, en el transporte aéreo de pasajeros la Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea, concede al pasajero en su artículo noventa y cinco el derecho a “renunciar a su derecho a efectuar el viaje obteniendo la devolución del precio del pasaje en la parte que se determine, siempre que aquella renuncia se haga dentro del plazo que reglamentariamente se fije”. Esta norma fue desarrollada por el Real Decreto 2047/1981, de 20 de agosto, por el que se establecen las normas a seguir en caso de anulación de plazas y reembolso de billetes en el transporte aéreo.

Conforme a este Real Decreto -que continúa en vigor- es posible la cancelación de una reserva aérea con devolución de lo pagado, lo que equivale, sin duda, a un derecho de desistimiento. La norma permite al pasajero anular una reserva aérea firme sin cargo alguno, si lo comunica con 24 horas de antelación. Si el pasajero no notifica la anulación en el mencionado plazo, la compañía aérea podrá hacerle un cargo del 20% del importe del billete, debiendo devolverle el resto, si el pasajero no ha volado. Debe devolverse el importe íntegro del billete, aun cuando la anulación no se notifique en el plazo indicado, cuando tal anulación venga motivada por causa de fuerza mayor para el viajero (artículo sexto RD 2047/1981).

² Nos referimos al Reglamento UE 2021/782 del Parlamento europeo y del Consejo de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril y al Reglamento 181/2011/CE, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar, a los que hay que añadir en el transporte terrestre de ámbito nacional algunas disposiciones del Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario y del RD 1211/1990, de 28 de septiembre por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestre.

Puede considerarse, en consecuencia que se concede legalmente al viajero un derecho de desistimiento en el transporte aéreo interno. No se reconoce ningún derecho similar en los Reglamentos de la UE, ni en los Convenios Internacionales que regulan el transporte aéreo de pasajeros internacional.

No obstante, la norma española no es efectiva, pues los Tribunales estiman lícitos contratos de transporte aéreo de pasajeros y condicionados generales que ofrezcan billetes no reembolsables, por considerar que el mejor precio ofrecido al consumidor compensa su renuncia al derecho a la extinción unilateral del contrato, debido a que el Reglamento (CE) 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo reconoce, en su artículo 22, la libre fijación de los precios y tarifas a las compañías aéreas. Dado que la normativa de la UE es de aplicación preferente a la nacional, es lícito que las compañías aéreas fijen diferentes tarifas en función de las prestaciones que ofrecen al pasajero y, entre tales prestaciones, quedan comprendidas las consecuencias de cancelar el billete contratado. Por lo tanto, en diversas sentencias se ha estimado lícita la fijación de una tarifa cuyo importe sea más reducido, a cambio de que el pasajero no pueda ejercitar su derecho de cancelación. Como excepción, en algunas sentencias se ha considerado que, en supuestos de fuerza mayor que impidan al consumidor realizar el viaje, este siempre está legitimado para exigir la total restitución de aquello que hubiera pagado por razón del viaje contratado por aplicación del RD 2047/1981.

A salvo este supuesto excepcional, la cancelación de billetes en cualquier medio de transporte con pago de una penalización o el desistimiento de la contratación realizada solo es posible cuando así esté previsto en el contrato o en las condiciones generales que le resultan de aplicación y con las consecuencias pactadas. También podrá el viajero que goce de la condición de consumidor ejercitar estos derechos si le fueron ofrecidos en la publicidad o en la oferta, pues pasan a integrar el contenido del contrato por imposición del art. 61.2 LGDCU. Si lo que prevé el contrato es un auténtico derecho de desistimiento sin penalización, en lo no previsto en el contrato se aplicará lo dispuesto en los arts. 68 y ss. LGDCU por expresa disposición del art. 79 LGDCU.



III. LA CANCELACIÓN DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO CON FUNDAMENTO EN UNA PREVISIÓN CONTRACTUAL

La normativa que regula la prestación de servicios de alojamiento turístico al margen de un contrato de viaje combinado no atribuye al consumidor un derecho de desistimiento ni un derecho a la cancelación.

El viajero ni siquiera goza de un derecho de desistimiento en los supuestos de contratación de los servicios alojativos por medios a distancia o fuera de establecimiento. Aunque a estos contratos sí se les aplican las disposiciones de la LGDCU en materia de contratación a distancia o fuera de establecimiento, los consumidores que los celebran no gozan del derecho de desistimiento por expresa previsión del art. 103.1) LGDCU, en el que se establece que el derecho de desistimiento no es aplicable al “suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda”, lo que incluye la prestación de servicios de alojamiento turístico de cualquier tipo.

Sin embargo, en la práctica, tanto las empresas hoteleras como las plataformas digitales que intermedian en la prestación de servicios de alojamiento turístico suelen conceder al consumidor un derecho de cancelación o incluso de desistimiento unilateral gratuito en unos plazos determinados. Esta previsión contractual resulta muy útil al consumidor, puesto que puede evitar pagar la totalidad del precio, cuando ya no desea utilizar los servicios de alojamiento contratados, sin exponerse a una reclamación por incumplimiento de la otra parte y también para el prestador del servicio que dispone de un margen de tiempo para volver a comercializar la habitación o vivienda turística y que, además, percibirá una compensación económica si lo pactado es un derecho de cancelación. Es frecuente que la penalización consista en la retención por el empresario hostelero de la cantidad pagada como anticipo al realizar la reserva, funcionando tal anticipo como una suerte de arras penitenciales.

Las disposiciones de la LGDCU que protegen al consumidor en la contratación a distancia o fuera de establecimiento son aplicables a los contratos de prestación de servicios de alojamiento turístico que se celebran por esta vía; pero se excluye de dicha protección la atribución de un derecho de desistimiento.

La normativa turística autonómica no contempla límites a las penalizaciones por cancelación, siendo esta una cuestión que queda sometida a la voluntad de los contratantes. No obstante, algunas normas turísticas autonómicas contemplan regímenes dispositivos que se aplican a falta de pacto entre las partes en lo relativo a cancelaciones y anticipos como, por ejemplo, el artículo 8 del Decreto 28/2016 sobre viviendas con fines turísticos de Andalucía³.

Finalmente, indicar que si las condiciones de cancelación se recogen en condiciones generales quedarán sometidas a los límites y controles previstos en la LGDCU, si bien no es posible un control de contenido por constituir el régimen de cancelación y reserva una parte del objeto del contrato al ser elementos determinantes de la tarifa elegida.

Como ya hemos explicado, si no se exige penalización alguna y la cancelación se admite por la sola voluntad del viajero, ha de considerarse que el contrato le concede un verdadero derecho de desistimiento al que se aplicará lo dispuesto en los arts. 68 y ss. LGDCU (art. 79 LGDCU) en lo no previsto en el contrato⁴.



³ Esta norma prevé que los derechos de cancelación y los posibles anticipos sean determinados libremente por las partes en el contrato. A falta de regulación, el art. 8.3 permite a quienes explotan la vivienda turística exigir a las personas usuarias que efectúen una reserva, un anticipo del precio en concepto de señal, que se entiende a cuenta del importe resultante de los servicios reservados hasta un máximo del 30% del total de la estancia. Igualmente, en caso de producirse cancelación de la reserva por la persona usuaria, la persona o entidad explotadora de la vivienda podrá retenerle hasta el 50% del anticipo efectuado si la cancelación se efectúa antes de diez días de la fecha prevista para la ocupación. Si se cancela la reserva con menos de diez días de la fecha prevista para la ocupación, se podrá retener el importe total del anticipo.

⁴ Véase al respecto la Guía de esta misma colección: esta misma colección: ALONSO PÉREZ, M^a T., *Regulación general del desistimiento en los contratos de consumo (artículos 68-79 TRLGDCU)*, Zaragoza, 2024.

IV. DERECHOS DE RESOLUCIÓN, CANCELACIÓN Y DESISTIMIENTO DEL VIAJERO ANTES DEL INICIO DE UN VIAJE COMBINADO

Como ya hemos visto, el legislador ha optado por no conceder a los viajeros un derecho de desistimiento o de cancelación sin justificación en el ámbito de la prestación de servicios de transporte o de servicios turísticos aislados. Sin embargo, esta regla general encuentra una excepción relevante en el caso de los viajes combinados para los que se ha previsto una regulación especial que permite al viajero la resolución del contrato ante ciertas modificaciones relevantes del contrato o de las circunstancias en el lugar de destino y también la cancelación e incluso el desistimiento por la sola voluntad del viajero.

Inicialmente, la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados no preveía un derecho de desistimiento unilateral en favor del consumidor, aunque obligaba a los Estados miembros a garantizar a este un derecho a la resolución del contrato sin penalización cuando el organizador se viese obligado a modificar, de manera significativa, un elemento esencial del contrato. En realidad, este supuesto se aproxima más a una resolución por incumplimiento de lo pactado que a los supuestos de ineficacia del contrato por voluntad de una de las partes que venimos analizando. Pese a ello, la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados, además de garantizar el derecho a la resolución del contrato en supuestos de cambio sustancial de las condiciones como exigía la Directiva, reconoció también a los consumidores un derecho a desvincularse unilateralmente y sin justificación de los servicios de viaje combinado solicitados o contratados antes de la realización del viaje con derecho a la devolución de las cantidades que hubiesen abonado. No obstante, esta posibilidad de cancelación no se configuró como un derecho de desistimiento gratuito, pues el consumidor quedaba obligado a indemnizar al organizador o detallista con el que hubiese contratado con una cantidad variable prefijada en el Ley, consistente en un porcentaje del precio del viaje contratado que se incrementaba cuanto más cerca estuviese en el tiempo la fecha de inicio del viaje. Esta norma fue refundida posteriormente en la LGDCU de 2007.

La regulación cambió sustancialmente tras la implementación de la Directiva 2015/2302 que obligó a los Estados miembros a conceder a los consumidores un derecho a dejar sin efecto el contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje, pero teniendo que satisfacer a cambio una penalización.

Tras la trasposición de esta Directiva mediante el Real Decreto Ley 23/2018, la LGDCU regula diferentes supuestos en los que el consumidor puede dejar sin efecto el contrato antes del inicio del viaje. En la vigente regulación se ha mantenido un derecho de resolución que podríamos considerar justificado ante

La LGDCU reconoce al consumidor el derecho a resolver un contrato de viaje combinado antes de su inicio en varios supuestos, con consecuencias diversas.

modificaciones sustanciales por el organizador del precio (art. 158 LGDCU) o de otras condiciones relevantes previstas en el contrato (art. 159 LGDCU). También se reconoce al consumidor un derecho de cancelación cuando se hayan producido circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino (art. 160.2 y 3 LGDCU). Y, finalmente, se ha regulado un específico derecho de cancelación unilateral del contrato sin justificación por el viajero con un régimen diverso en atención a la vía de contratación del viaje combinado (art. 160.1 y 4 LGDCU). Conviene destacar aquí ya que la norma protege a cualquier persona física que viaje y no solo a los consumidores.

Antes de analizar cada uno de estos supuestos es necesario determinar cuándo nos hallamos ante un contrato de viaje combinado y a qué sujetos se extiende la protección prevista para estos contratos, pues solo entonces podrán aplicarse los preceptos que acabamos de mencionar.

1. CONCEPTO DE VIAJE COMBINADO

Se consideran contratos de viaje combinado a efectos de la aplicación de la LGDCU: aquellos celebrados entre un viajero y un empresario turístico que reúnen los requisitos previstos en el apartado primero del art. 151 LGDCU. La LGDCU considera viajero a cualquier persona que pretende contratar o tiene derecho a viajar en virtud de un contrato de viaje combinado. Conviene reseñar que la protección del Libro IV LGDCU se otorga aun cuando el viajero no sea consumidor en sentido estricto, ya que alcanza a los viajes combinados contratados por una persona física en el marco o para la realización de una actividad empresarial o profesional. Tan solo se excluyen los viajes combinados 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 (art. 150.2.c LGDCU). No obstante, debe advertirse que el resto de la protección que otorga la LGDCU (p. ej. frente a las cláusulas abusivas) solo se aplica a los viajeros que, además, tengan la condición de consumidor conforme a lo dispuesto en el art. 3 LGDCU.

La contraparte del viajero ha de ser un empresario turístico. Se considera como tal a cualquier persona que atiende a los viajeros de manera presencial o en línea, quedando incluido en este concepto el organizador, el minorista y el prestador de servicios de viaje. El organizador es la persona que combina y vende u oferta viajes combinados directamente, a través de o junto con otro empresario, o el empresario que, tras haber prestado un servicio de viaje, transmite los datos del viajero a otro empresario con el que se celebra un nuevo contrato de prestación de servicios de viaje en menos de veinticuatro horas. En este último supuesto se requiere una cierta profesionalidad en el ejercicio de la actividad. Así, no se aplica la normativa sobre viajes combinados cuando se ofrece un único viaje en un mismo año y sin ánimo de lucro, siempre que la oferta vaya dirigida 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 (art. 150.2.b LGDCU). Así, el presidente de una asociación que prepara y gestiona un viaje para todos los asociados no puede ser considerado como organizador a efectos de la aplicación de la LGDCU. El organizador es responsable de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto, incluso en los supuestos en que se celebran varios contratos con distintos prestadores (art. 151.1.g LGDCU).

El minorista es un empresario distinto del organizador que vende u oferta viajes que han sido combinados por un organizador (art. 151.1.h LGDCU). También recaen sobre él las obligaciones de transparencia, garantía de ejecución, etc... que impone la LGDCU.

Finalmente, los requisitos que debe reunir un contrato para ser considerado de viaje combinado se regulan en el art. 151.1 LGDCU. Conforme a este precepto, el contrato de viaje combinado es aquel en el que se ofrecen al usuario dos o más servicios turísticos de forma conjunta. Se consideran servicios turísticos los de transporte, los de alojamiento sin finalidad residencial y, siempre que no sea parte integrante del transporte, los de alquiler de turismos o motocicletas y/u otros servicios no especificados entre los que podríamos incluir distintas actividades al aire libre (p. ej. paseo a caballo, descenso en canoa), visitas culturales guiadas a monumentos, asistencia a conciertos o espectáculos de cualquier tipo, tratamientos en balnearios, etc...

La prestación de estos servicios turísticos distintos del transporte, el alojamiento o el alquiler de vehículos solo dan lugar a un viaje combinado, si constituyen una parte relevante de la combinación, estableciendo el art. 151.1.b LGDCU que tal característica solo concurre cuando representen al menos un 25% del valor de la combinación y se anuncien o constituyan una característica esencial de la combinación. En todo caso, el viaje debe tener una duración superior a veinticuatro horas o si tiene una duración inferior, debe incluir necesariamente servicios de alojamiento (art. 150.2.a LGDCU, a *sensu contrario*).

Además, la combinación de estos servicios debe producirse mediante alguna de las siguientes fórmulas:

- a) los servicios se prestan en el marco de un único contrato celebrado con un empresario. Es irrelevante si la combinación la ha diseñado el empresario antes de su comercialización o si el viaje se organiza a medida a petición del viajero (vacaciones o viajes personalizados) o según la selección que este haga de entre los servicios que se le ofrecen antes de celebrar un contrato por la totalidad de los servicios (art. 151.1.b.1º LGDCU). Incluso se admite que los servicios sean combinados después de la celebración de un contrato en virtud del cual el empresario permite al viajero elegir entre una selección de distintos tipos de servicios de viaje (vid. art. 151.1.b.iv LGDCU). Un ejemplo de este último supuesto lo constituiría la compra de una caja regalo o de experiencias que permita posteriormente al consumidor elegir entre una selección de distintos tipos de servicios de viaje que constituyan un viaje combinado.

b) si el viajero celebra varios contratos con diferentes prestadores de servicios para un mismo viaje o vacación, pero concurre cualquiera de las siguientes circunstancias:

- El viajero celebra los contratos en el mismo punto de venta, ya sea presencial o virtual, y los servicios son seleccionados por el pasajero antes de pagar.
- Los distintos servicios son ofrecidos, vendidos o facturados a precio alzado o global.
- Los distintos servicios son anunciados o vendidos como viaje combinado o similar, aunque se celebren varios contratos.
- Los distintos servicios son contratados con distintos empresarios a través de procesos de reserva en línea conectados o enlazados en los que el nombre del viajero, sus datos de pago y dirección de correo electrónico son transmitidos por el empresario con el que se celebra el primer contrato a otro u otros empresarios con quienes se celebra otro contrato, a más tardar veinticuatro horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

No debe confundirse el contrato de viaje combinado con los contratos de viaje vinculados. Estos últimos son definidos en el art. 151.1.e LGDCU como aquellos en que el viajero contrata, al menos, dos tipos diferentes de servicios para el mismo viaje o vacación, celebrando contratos distintos con cada uno de los prestadores de los servicios de viaje.

Esto es, se produce una contratación aislada de los distintos servicios que conforman el viaje, pero el legislador considera estos contratos presentan una cierta vinculación que obliga a articular ciertas medidas de protección, si el empresario facilita:

- a) con ocasión de una única visita o contacto con su punto de venta, la selección y pago por separado de cada servicio de viaje por parte de los viajeros, o
- b) de manera específica, la contratación con otro empresario de como mínimo un servicio de viaje adicional siempre que se celebre un contrato con ese otro empresario a más tardar veinticuatro horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje. En estos casos, el comprador es guiado tras contratar un servicio a otra página para reservar un nuevo servicio (p. ej. tras hacer una reserva de un billete de avión se abre un enlace para que se reserve una estancia en un hotel con otro prestador de servicios, pero sin transmitir los datos del cliente).

En estos contratos de viaje vinculados no se reconoce al consumidor un derecho a la cancelación de los servicios contratados antes de su prestación, ni tampoco un derecho de desistimiento.

2. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO ANTE LA ELEVACIÓN DEL PRECIO U OTRAS MODIFICACIONES SUSTANCIALES DEL CONTRATO POR EL ORGANIZADOR ANTES DEL VIAJE

En los contratos de viaje combinado, se permite excepcionalmente la modificación unilateral del precio al organizador y también de otras condiciones sustanciales del contrato. Dado que supone una excepción al principio básico de inalterabilidad del contenido del contrato por una de las partes (arts. 1091 y 1256 CC), el legislador concede al viajero un derecho a resolver el contrato sin penalización alguna. Este supuesto se aproxima más a la institución de la resolución del contrato por incumplimiento que a un derecho de cancelación en sentido estricto, entendido como facultad de desligarse del contrato por la sola voluntad de una de las partes. En este caso, al conceder al organizador la facultad de modificar el contrato se atribuye al viajero la facultad de desvincularse de ese mismo contrato modificado, si bien solo ante alteraciones de su contenido de cierta entidad.

En primer lugar, la LGDCU permite al organizador la revisión del precio pactado, si bien tan solo en los supuestos en que concurren las circunstancias previstas en el art. 158 LGDCU. El primer requisito ineludible es que la posibilidad de modificación del precio esté prevista en el contrato, contemplándose necesariamente tanto una revisión al alza (en favor del organizador) como a la baja (en favor del consumidor o viajero) ante el incremento o reducción de ciertos costes legalmente prefijados que afectan de manera singular al precio de los viajes combinados y que no están bajo el control de los empresarios turísticos. El contrato también debe incluir el modo en que se va a calcular esa revisión de precios, de manera que resulte completamente previsible para el viajero.

En segundo lugar, tal modificación no puede ser arbitraria, sino que está vinculada necesariamente a la variación objetiva de ciertos costes legalmente determinados que influyen en el cálculo del precio. Así, el organizador solo podrá incrementar el precio, si estando previsto en el contrato, ese incremento se corresponde de forma directa con cambios en:

- a) el precio del transporte de pasajeros derivado del coste del combustible o de otras fuentes de energía. Se incluirían aquí las variaciones en el precio de la gasolina, del diésel o del queroseno o de otras fuentes de energía utilizadas para el transporte como el gas natural, GLS (Gases Licuados del Petróleo), bioetanol o biodiesel. Debe matizarse que la variación del precio solo será posible en caso de una modificación del precio de los combustibles que efectivamente van a utilizar las empresas que llevarán a cabo el servicio de transporte incluido en el viaje combinado cuyo precio se pretende elevar. Así, una subida del queroseno no permite elevar el precio de un viaje combinado en el que el transporte se realizará por ferrocarril o carretera, pues estos medios no utilizan dicho combustible.
- b) 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 viaje combinado, incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos, de aterrizaje y de embarque o desembarque en

puertos y aeropuertos. De nuevo aquí abogamos por una interpretación restrictiva, siendo imprescindible que la subida de los impuestos o las tasas afecte a los concretos servicios de viaje incluidos en el contrato.

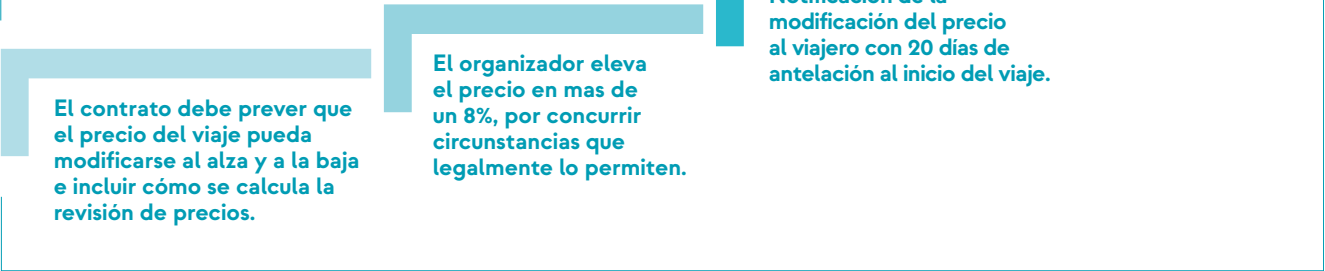
- c) los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje combinado. Debe entenderse que la posibilidad de variación del precio solo se admite ante variaciones en el tipo de cambio oficial.

No se admiten cambios en el precio por modificaciones de otros costes que tengan su origen en factores distintos de los aquí descritos. También es importante reseñar que solo existe derecho a modificar el precio si tales cambios en los costes se han producido tras la celebración del contrato y antes de su ejecución.

La variación al alza solo será aplicable si el organizador o el minorista se la notifica al viajero de forma clara y comprensible con una antelación de, al menos, veinte días naturales antes del inicio del viaje. A los efectos de computar el plazo de veinte días de antelación se atenderá a la fecha de recepción de la notificación y no a la de remisión. La notificación debe acompañarse de la oportuna justificación que ha de incluir el cálculo del que resulta el aumento en un soporte duradero. Este deber de notificación no estaba previsto en la regulación anterior al RD-Ley 23/2018, pero lo venían exigiendo algunas sentencias de las Audiencias provinciales.

Para compensar las ventajas que este régimen aporta al organizador, a quien se exime de asumir un riesgo típicamente empresarial como es el de la subida de ciertos costes entre la celebración de un contrato y su ejecución, el legislador concede al viajero el derecho a resolver el contrato, pero solo cuando la variación consista en un aumento del precio superior al 8%. Este porcentaje del 8% se calcula sobre el precio total del viaje, incluyendo todos los servicios efectivamente contratados, pero no otros opcionales (p. ej. excursiones o concretas actividades) cuya contratación aún no se haya formalizado. Si el precio del viaje se incrementa en más de un 8%, el viajero podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna, devolviéndosele las cantidades pagadas en un plazo inferior a catorce días naturales o aceptar la sustitución de su viaje por otro de calidad equivalente o superior al mismo precio (vid. art. 159.2 a 5 LGDCU).

¿Qué requisitos son necesarios para que el viajero resuelva el contrato en supuestos de elevación del precio del viaje?



De conformidad con el art. 159.2 LGDCU también podrá el viajero resolver el contrato si el organizador se ve obligado a modificar sustancialmente alguna de las principales características de los servicios de viaje a que se refiere el artículo 153.1.a) LGDCU (p. ej. modificación del destino, medio de transporte, alojamiento, comidas, visitas, excursiones, etc...), o no puede dar satisfacción a alguna de las necesidades especiales del viajero previamente recogidas en el contrato. A la vista de la redacción del precepto, debe señalarse que el organizador no puede modificar las características de los servicios del viaje, ni dejar de cumplir alguno de los requisitos esenciales pactados por su sola voluntad. El organizador solo podrá modificar lo pactado cuando su cumplimiento le resulte imposible o excesivamente oneroso. En todo caso, es necesario que el viaje pueda realizarse aunque introduciendo modificaciones sobre lo pactado, pues si es imposible la ejecución del viaje por circunstancias inevitables y extraordinarias el organizador puede cancelarlo de acuerdo con el art. 160.3 LGDCU.

EJEMPLOS DE MODIFICACIONES DE LAS CONDICIONES DEL VIAJE QUE DAN DERECHO A RESOLVER EL CONTRATO	EJEMPLOS DE MODIFICACIONES DE LAS CONDICIONES DEL VIAJE QUE NO DAN DERECHO A RESOLVER EL CONTRATO
- Elevación en el precio pactado superior al 8% derivada de una subida de los combustibles, impuestos o tasas. - Modificación de las fechas de salida o regreso. - Cambio en el hotel contratado - Cambio en el medio de transporte contratado. - Cancelación de excursiones contratadas - Cambio en el régimen de comidas (p. ej. cambio de pensión completa a media pensión).	- Elevación del precio pactado inferior al 8% derivada de una subida de los combustibles, impuestos o tasas. - Cambios en las excursiones opcionales propuestas y no contratadas previamente. - Modificación de las horas de salida o regreso, sin cambio en la fecha. - Cambios en las paradas intermedias que no afecten a los servicios que se prestan.



La modificación propuesta debe ser notificada al viajero de forma clara, comprensible y destacada, y en un soporte duradero. La notificación debe realizarse sin demora; pero, a diferencia de lo que sucede en caso de modificación del precio, no se obliga al empresario a notificar la modificación con una antelación determinada antes del inicio del viaje, siendo posible realizarla en cualquier momento anterior a la salida.

La notificación debe incluir información sobre la repercusión de la modificación en el precio, por ser un elemento relevante en la decisión del viajero, ya que si el viaje resulta de calidad o coste inferior, el viajero tiene derecho a que se reduzca su precio (art. 159.4 LGDCU). En cambio, si debido a las modificaciones el viaje resulta de calidad superior o supone un mayor coste para el organizador, no podrá elevarse el precio, pues no hay previsión legal que lo permita.

La notificación también debe incluir información sobre el plazo de que dispone el viajero para decidir si acepta la modificación o bien opta por la resolución del contrato. Se exige que sea un plazo razonable y que se haga constar que si el viajero no notifica su decisión en el plazo indicado se entenderá que opta por resolver el contrato sin penalización alguna.

Finalmente, el organizador puede ofrecer al viajero, sin estar obligado a ello, un viaje combinado (o varios) alternativo, indicando su precio, que puede ser inferior o superior, y acompañando la oferta de toda la información precontractual exigida por el art. 153 LGDCU. Si el viajero acepta alguna de estas ofertas, quedaría resuelto sin penalización el contrato inicial y se celebraría un nuevo contrato de viaje combinado.

Dentro del plazo que se haya indicado en la notificación, el viajero podrá aceptar la modificación con la correspondiente minoración del precio, cuando proceda, optar por el viaje alternativo que se le hubiera ofrecido o resolver el contrato sin pago de penalización alguna. Si no contesta se entiende que opta por resolver el contrato. La resolución surte efecto desde que el minorista o el organizador reciben la comunicación del viajero indicando su voluntad de poner fin al contrato o desde que ha transcurrido el plazo que se le dio para contestar, sin que lo haya hecho.

Si el viajero opta por la resolución del contrato, el minorista está obligado a reembolsar sin demora indebida todos los pagos realizados por el viajero o por un tercero en su nombre. En todo caso, el reembolso debe producirse en un plazo no superior a catorce días naturales a partir de la fecha de resolución del contrato (art. 160.4 LGDCU).



3. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO SIN PENALIZACIÓN ANTE CIRCUNSTANCIAS NO IMPUTABLES AL ORGANIZADOR QUE IMPIDAN O DIFICULTEN GRAVEMENTE LA REALIZACIÓN DEL VIAJE

El art. 160.2 LGDCU permite al viajero la resolución del contrato antes del viaje sin penalización alguna cuando “concurran circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino”. Esta norma es sustancialmente distinta de su precedente antes de la reforma operada por el RD-Ley 23/2018. Con anterioridad a dicha reforma, el consumidor podía resolver el contrato sin indemnizar al organizador cuando concurriese un supuesto de fuerza mayor, concepto mucho más amplio que el actual de circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino, dado que se acotan los posibles supuestos de fuerza mayor que permiten resolver el contrato, exclusivamente a los producidos en el lugar de destino o que afecten al transporte a dicho lugar.

Para interpretar este nuevo supuesto debemos recurrir al art. 151.1.j LGDCU y a la Directiva (UE) 2015/2302 en la que tiene su origen. Esta norma define las circunstancias inevitables y extraordinarias como “una situación fuera del control de la parte que la alega y cuyas consecuencias no habrían podido evitarse incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables”, definición que pivota sobre dos elementos esenciales: la falta de control por el viajero o ajenidad y la inevitabilidad. A esto se añade otro requisito no definido en el art. 151.1.j LGDCU y es el carácter extraordinario de tales circunstancias.

Finalmente, la Directiva, en su Considerando 31, ofrece varios ejemplos de cuando resulta de aplicación esta regla, mencionando supuestos como “una guerra u otros problemas graves de seguridad como el terrorismo, riesgos importantes para la salud humana como el brote de una enfermedad grave en el lugar de destino, o catástrofes naturales como inundaciones o terremotos, o condiciones meteorológicas que hagan imposible desplazarse con seguridad al lugar de destino según lo convenido en el contrato de viaje combinado”. En estos supuestos y en otros que puedan considerarse de gravedad equivalente, el viajero tiene derecho a la resolución del contrato con recuperación de cualquier pago que hubiese realizado.

No obstante, debe tenerse en cuenta que, en ocasiones, si bien con fundamento en la regulación precedente, los tribunales han denegado el derecho a la resolución del contrato cuando esas circunstancias inevitables y extraordinarias ya existían en el momento de la contratación y eran conocidas por el viajero³. En estos casos, el viajero podrá cancelar la reserva, pero al amparo del art. 160.1 LGDCU, lo que supone que habrá de pagar la penalización adecuada o justificable preestablecida o exigida por el organizador o minorista.

³ Véase la SAP Barcelona de 2 de noviembre de 2004 (ECLI:ES:APB:2004:12953).

Debe advertirse que la norma solo contempla la cancelación por circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino. El hecho de que la administración competente no haya desaconsejado los viajes al lugar de destino no puede ser un obstáculo para el ejercicio de este derecho por el consumidor. No se incluyen, en cambio, circunstancias de fuerza mayor de carácter personal que afecten al viajero y le impidan realizar el viaje, como puede ser una grave enfermedad o el fallecimiento de un pariente cercano, supuestos que los Tribunales españoles consideraban como casos de fuerza mayor con base en la regulación anterior. De nuevo aquí, la cancelación solo será posible al amparo del art. 160.1 LGDCU y con penalización.

Este derecho a resolver el contrato es irrenunciable y no está sujeto a ningún plazo de preaviso. A los efectos de que el viajero pueda ejercitarlo el organizador debe informar al viajero de que goza de este derecho en la información precontractual⁶ y en el propio contrato. No se exigen requisitos formales para el ejercicio de este derecho a la resolución del contrato, bastando con que el viajero comunique su voluntad de resolver el contrato al organizador o al minorista en cualquier forma y por cualquier vía; si bien, es conveniente que se utilice la forma escrita y se remita por un medio que permita acreditar su ejercicio y la fecha en que se produjo.

Ejercitado su facultad de resolución, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado. El art. 160.4 LGDCU prevé que dicho reembolso se realice sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo no superior a catorce días naturales después de la terminación del contrato de viaje combinado. Dado que el viaje no se habrá realizado, deberá atenderse para computar el plazo máximo de devolución a la fecha de fin del viaje prevista en el contrato inicial.

El viajero puede cancelar el viaje combinado antes de su inicio, cuando lo desee pero el organizador o el minorista pueden exigirle el pago de una penalización adecuada y justificable.

4. CANCELACIÓN DEL VIAJE POR LA SOLA VOLUNTAD DEL VIAJERO CON PENALIZACIÓN

El art. 160.1 LGDCU también permite al viajero desvincularse del contrato de viaje combinado en cualquier momento antes del inicio del viaje, sin necesidad de justificar su decisión, pero atribuyendo al organizador o, en su caso, al minorista, el derecho a exigirle el pago de una penalización adecuada y justificable. La vigente redacción del art. 160.1 LGDCU procede de la redacción dada por el Real Decreto Ley 23/2018. El cambio esencial en relación con la regulación anterior es que el importe de la posible penalización no está legalmente tasado. Con anterioridad a la reforma, se permitía al consumidor dejar sin efecto los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero teniendo que indemnizar al organizador o detallista en las concretas cuantías que determinaba la norma en función de la fecha en que ejercitase su derecho a la cancelación.

⁶ Así lo ha reconocido sin duda, el TJUE en su Sentencia de 14 de septiembre de 2023, en el asunto C-83/22 (ECLI:EU:C:2023:664)

En concreto, se establecía una penalización consistente en el cinco por ciento del importe total del viaje, si la cancelación se producía con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; penalización que aumentaba al quince por ciento entre los días tres y diez, y al veinticinco por ciento dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida. De no presentarse a la salida, el consumidor y usuario estaba obligado al pago del importe total del viaje, abonando, en su caso, las cantidades pendientes salvo acuerdo entre las partes en otro sentido. También estaba obligado a abonar los gastos de gestión y los de anulación, que eran independientes de la penalización.



Frente a este sistema de penalización tasada, el actual art. 160.1 TRLGDCU permite al organizador establecer en el contrato una penalización tipo razonable basada en la antelación de la resolución del contrato con respecto al inicio del viaje y en el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje. En ausencia de una penalización tipo predeterminada en el contrato, el importe de la penalización por la resolución del contrato equivaldrá al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje. Por lo tanto, el anterior sistema objetivo de determinación de la penalización basado en un porcentaje fijo en función del tiempo de antelación con que se ejercitaba el derecho, ha dado paso a un sistema que pretende compensar el daño efectivo que la resolución anticipada causa al empresario turístico. Este sistema que, en principio, parece resultar más justo, en la práctica sitúa al viajero en una posición de clara indefensión, pues o bien el empresario predetermina la penalización tipo en el contrato o bien, en ausencia de previsión contractual, queda en sus manos determinar la compensación que va a exigir en caso de resolución del contrato por el viajero.

Aunque el art. 160.1 LGDCU exige que el organizador o el minorista faciliten al viajero que lo solicite una justificación del importe de la penalización, es casi imposible que este pruebe que el importe calculado es incorrecto, pues no dispone de facultades ni medios para comprobar la certeza o fiabilidad de los datos aportados sobre el ahorro de costes o los ingresos obtenidos por la recolocación del viaje a otro cliente.

En la práctica, los mayoristas y agencias de viajes que comercializan viajes combinados suelen incluir en sus condicionados generales penalizaciones tipo. De hecho, en muchos casos, las cláusulas contractuales reproducen las reglas de cálculo establecidas por el propio art. 160 LGDCU antes de su modificación por el Real Decreto Ley 23/2018.

Si el viajero ha satisfecho anticipadamente parte del precio, el organizador o el minorista deberán devolverle todas las cantidades pagadas que excedan de la penalización sin demora y, en todo caso, en un plazo no superior a catorce días naturales después de la terminación del contrato de viaje combinado (art. 160.4 LGDCU).

Esta nueva regulación nos lleva a plantearnos si el derecho concedido en el art. 160.1 LGDCU es un verdadero derecho de desistimiento al que cabe aplicar lo previsto en los arts. 68 y ss LGDCU en todo aquello que no esté contemplado en su régimen especial. Dado que el propio art. 68.1 LGDCU define el derecho de desistimiento como “la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase” no podemos considerar que se trate de un derecho de desistimiento, puesto que no es gratuito, sino que se acompaña de una penalización. En consecuencia, no cabe aplicar lo dispuesto en los arts. 68 y ss LGDCU a supuestos incluidos en el art. 160.1 LGDCU.

5. DERECHO DE DESISTIMIENTO EN SUPUESTOS DE CONTRATACIÓN DEL VIAJE COMBINADO FUERA DE ESTABLECIMIENTO

Finalmente, el art. 160.5 LGDCU atribuye al viajero el derecho a desistir del viaje combinado contratado, en un plazo de catorce días y sin necesidad de justificación, cuando dicha contratación se haya producido fuera de establecimiento. Este precepto constituye una excepción a la regla general, contenida en el art. 93.g LGDCU, de inaplicación de la normativa de protección del consumidor en la contratación a distancia o fuera de establecimiento a la contratación de viajes combinados.

La especial necesidad de protección del consumidor en estos contratos deriva del lugar en que se produce la oferta y la aceptación, que es un lugar no reservado al comercio, en el que el consumidor no suele esperar la oferta contractual. Incomprensiblemente, la Directiva y el art. 160.5 LGDCU solo otorgan el derecho de desistimiento en la contratación fuera de establecimiento y no en los supuestos de contratación a distancia de viajes combinados que constituyen hoy la vía habitual de contratación para muchos consumidores.

De conformidad con lo establecido en el artículo 92.2 TRLGDCU, deben considerarse contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil, aquellos celebrados con la presencia física simultánea del empresario y del consumidor y usuario, en un lugar distinto al establecimiento mercantil del empresario, incluyendo los celebrados durante una excursión organizada por un empresario con el fin de promocionar y vender productos o servicios. También se consideran contratos celebrados fuera de establecimiento, los que se perfeccionan en el establecimiento, si la oferta la realiza el consumidor fuera de él o si se celebran inmediatamente después de que haya existido un contacto personal e individual con el consumidor y usuario en un lugar que no sea el establecimiento mercantil del empresario. La diferencia fundamental entre estos contratos y los celebrados a distancia radica en que, en estos últimos, no existe una coincidencia física simultánea entre el empresario o sus dependientes o representantes y el consumidor, pues la contratación se realiza a través de medios de comunicación a distancia (p. ej. agencias on line, plataformas, etc...). Esa coincidencia física simultánea sí existe en los contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil.

Esta opción de extensión de la protección exclusivamente a los contratos celebrados fuera de establecimiento resulta incomprensible. La contratación de viajes combinados se realiza hoy en gran medida por medios de contratación a distancia (p. ej. agencias on line, plataformas de intermediación, teléfono), mientras que la contratación fuera de establecimiento es absolutamente residual. Con esta exclusión, el consumidor que contrata a distancia un viaje combinado que puede tener un precio muy elevado está mucho más desprotegido que el que contrata un bien de consumo de ínfimo valor por la misma vía. No hay justificación para esta reducción de la protección del consumidor en el ámbito de la contratación a distancia⁷.



⁷ Sobre la protección del consumidor a través de la concesión de un derecho de desistimiento en la contratación a distancia de bienes y servicios, véase la siguiente guía en esta misma colección: MATE SATUE, L. C., *El derecho de desistimiento del consumidor en la contratación a distancia de bienes y servicios*, Zaragoza, 2024.

En cuanto al régimen jurídico aplicable a este derecho de desistimiento, el art. 160.5 LGDCU se limita a regular su plazo que coincide con el general y es de catorce días naturales. Ante la falta de concreción de la forma de ejercicio y sus consecuencias en el art. 160.5 LGDCU, habrá de atenderse a lo dispuesto en los arts. 68 y ss. LGDCU por expresa previsión del art. 68.3 LGDCU. Conviene matizar que las normas contenidas en estos preceptos solo podrán aplicarse directamente cuando el viajero sea consumidor. Si no lo es, el contrato podrá prever normas diversas a las que exponremos a continuación. A falta de regulación contractual en supuestos en que el viajero no sea consumidor, cabría la aplicación por analogía de lo dispuesto en los arts. 68 y ss. LGDCU.

La aplicación de los arts. 68 y ss. LGDCU supone que no se exige formalidad alguna para el ejercicio de este derecho de desistimiento por el viajero, bastando con que se acredite en cualquier forma (art. 70 LGDCU). En todo caso, el desistimiento ha de ser expreso y comunicado al organizador o al minorista (p. ej. agencia). Puede utilizarse el modelo de documento de desistimiento que figura en el Anexo I.B de la LGDCU, aunque no es obligatorio, siendo suficiente cualquier declaración de voluntad de la que se desprenda la voluntad del viajero de desistir del viaje combinado contratado. La comunicación que contenga la declaración de desistimiento puede plasmarse en soporte papel o en un soporte electrónico duradero y remitirse por cualquier medio al organizador o al minorista. Incluso sería admisible la comunicación por vía telefónica, aunque esta vía no es recomendable por las dificultades posteriores de prueba de su contenido. Debe tenerse en cuenta que la carga de la prueba del ejercicio del derecho de desistimiento recae sobre el viajero (art. 72 LGDCU), por lo que es conveniente que se emplee un soporte duradero para comunicar al organizador o al minorista la voluntad de desistir y que se obtenga un acuse de recibo. En el caso de las personas consumidoras vulnerables, el art. 72 LGDCU facilita la prueba del ejercicio del derecho de desistimiento bastando una afirmación de parte en plazo.

En cuanto al plazo de catorce días, debe contarse desde la fecha de celebración del contrato (art. 71.2 LGDCU) y se considerará que el derecho de desistimiento se ha ejercitado en plazo si la fecha de remisión de la comunicación se realiza antes del transcurso de esos catorce días, siendo irrelevante la fecha de su recepción por el organizador o el minorista (art. 71.4 LGDCU). Recordar que ese plazo puede ampliarse hasta un máximo de doce meses, si el organizador no ha cumplido con su deber de informar sobre este derecho en la información precontractual y en el propio contrato conforme a lo dispuesto en art. 71.2 LGDCU)⁸. Finalizado el plazo para desistir conforme a lo dispuesto en el art. 160.5 LGDCU, el viajero podría hacer uso del derecho de cancelación *ad nutum* que le confiere el art. 160.1 LGDCU hasta la fecha de inicio del viaje; si bien, en tal caso, con la carga de satisfacer la penalización que este mismo precepto prevé.

⁸ Para un análisis más detallado de la cuestión del cómputo del plazo nos remitimos a la siguiente Guía de esta colección: ALONSO PÉREZ, M^a T., *Regulación general del desistimiento en los contratos de consumo (artículos 68-79 TRLGDCU)*, Zaragoza, 2024.

Ejercitado el derecho de desistimiento se extingue el contrato y las partes deben restituirse recíprocamente las prestaciones de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 1303 y 1308 del Código Civil (art. 74.1 LGDCU). Por tanto, el organizador o el minorista deben reembolsar íntegramente al viajero, cualquier pago que este haya realizado, sin ninguna demora indebida y a más tardar antes del transcurso del plazo de catorce días naturales desde la fecha en que haya sido informado de su decisión de desistir. La devolución se hará utilizando el mismo medio de pago empleado por el viajero (artículo 76 TRLGDCU). Además, si para el pago del precio, el consumidor obtuvo un crédito concedido por el empresario contratante o por parte de un tercero, previo acuerdo de éste con el empresario contratante, el ejercicio del derecho de desistimiento implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización alguna para el consumidor y usuario (art. 77 LGDCU).



NORMATIVA APLICABLE

NORMATIVA DE LA UE

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° 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 (DOUE. L 326/1, de 11 de diciembre de 2015).

Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo Texto pertinente a efectos del EEE (DOUE. L 304/64, de 22 de noviembre de 2011).

Reglamento (UE) 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables.

Reglamento 181/2011/CE, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar.

Reglamento UE 2021/782 del Parlamento europeo y del Consejo de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.

NORMATIVA ESPAÑOLA

Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea.

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.

Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

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.

Real Decreto 2047/1981, de 20 de agosto, por el que se establecen normas a seguir en caso de anulación de plazas y reembolso de billetes en el transporte aéreo.

JURISPRUDENCIA DE INTERÉS

Sentencia del Tribunal de Justicia de la UE, de 14 de septiembre de 2023, en el asunto C-83/22 (ECLI:EU:C:2023:664)

Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona de 2 de noviembre de 2004 (ECLI:ES:APB:2004:12953)

Sentencia del Juzgado de lo mercantil de Oviedo de 10 de septiembre de 2019 (ECLI:ES:JMO:2019:1319).

Sentencia del Juzgado de lo mercantil de Madrid, de 10 de mayo de 2023 (ECLI:ES:JMM:2023:5313)

GLOSARIO

Ad nutum: Sin necesidad de justificación, por la sola voluntad de quien emite la declaración de desistimiento

Derecho de desistimiento: Facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándoselo así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.

Derecho de cancelación: Facultad del consumidor y usuarios de dejar sin efecto el contrato celebrado, en supuestos en que o bien se exige la concurrencia de ciertas circunstancias que lo justifiquen o bien cuando no se exige justificación, se prevé una penalización.

Organizador de un viaje combinado: Persona que combina y vende u oferta viajes combinados directamente, a través de o junto con otro empresario, o el empresario que, tras haber prestado un servicio de viaje, transmite los datos del viajero a otro empresario con el que se celebra un nuevo contrato de prestación de servicios de viaje en menos de 24 horas.

Penalización: Cantidad que debe satisfacer el viajero como compensación por el ejercicio de su facultad de dejar sin efecto el contrato.

Viaje combinado: Supuesto en el que se combinan, al menos, dos tipos de servicios de viaje (transporte, alojamiento, alquiler de vehículos de motor u otros servicios turísticos) para un mismo viaje o vacación, cuando tales servicios forman parte de un mismo contrato o si pese a haberse celebrado contratos distintos para cada servicio con diferentes prestadores de servicios de viaje, estos están estrechamente vinculados entre sí por concurrir alguna de las circunstancias que determina el art. 151.1.b LGDCU como, por ejemplo, ser contratados en un único punto de venta o vendidos por un precio global.

PREGUNTAS FRECUENTES

1) ¿Tiene el consumidor un derecho legal a desistir en los contratos de transporte de pasajeros celebrados a distancia o fuera de establecimiento?

No. La normativa de protección del consumidor en los contratos celebrados a distancia o fuera de establecimiento no se aplica a los contratos de transporte.

2) ¿Tiene el consumidor un derecho legal de desistimiento en los contratos de alojamiento turístico celebrados a distancia o fuera de establecimiento?

No. Aunque la normativa de protección del consumidor en los contratos celebrados a distancia o fuera de establecimiento se aplica a los contratos de alojamiento turístico, se excluye la atribución del derecho de desistimiento.

3) ¿Tiene el consumidor un derecho legal a desistir en los contratos de viaje combinado celebrados a distancia o fuera de establecimiento?

La LGDCU solo concede derecho de desistimiento al consumidor en los contratos de viaje combinado celebrados fuera de establecimiento. No obstante, permite la cancelación de cualquier contrato de viaje combinado antes del inicio del viaje y con independencia de la vía de celebración del contrato, por la sola decisión del viajero, pero debiendo este satisfacer una penalización adecuada y justificada.

4) ¿Pueden quedarse con el anticipo que pagué al reservar un alojamiento (hotel, apartamento, etc...) si decido cancelar la reserva?

Sí, salvo que en el contrato se haya previsto la devolución de todo o parte del anticipo. En todo caso, conviene consultar la específica normativa autonómica, pues en algunas CC.AA y para ciertos alojamientos, la normativa sobre protección de los turistas establece límites a las cantidades que pueden retenerse en caso de cancelación.

5) ¿Puede un consumidor cancelar un viaje o un alojamiento y recuperar lo pagado en caso de enfermedad o accidente que le impida viajar?

Como regla general, en caso de cancelación de un viaje o alojamiento contratado de forma aislada no es posible recuperar lo pagado, ni siquiera en supuestos de imposibilidad de viajar por enfermedad o accidente grave. Incluso si no se pagó íntegramente el viaje o alojamiento, el prestador del servicio (transportista, hotelero, etc...) podrá exigir ese pago íntegro. Solo será posible recuperar todo o parte de lo pagado si estuviese expresamente previsto en el contrato.

Si se trata de un viaje combinado será posible la cancelación antes de la realización del viaje, pero habrá de abonarse una penalización que resulte adecuada y justificable y que podrá estar preestablecida en el contrato en atención a la antelación de la resolución del contrato con respecto al inicio del viaje combinado y en el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje.

6) Si decide cancelar un viaje combinado ya contratado sin que exista justificación ¿tiene el consumidor derecho a que le devuelvan lo que ha pagado?

Sí, deben devolverle todo lo pagado, pero si se ha previsto en el contrato o lo exige el organizador o minorista, tal cantidad se verá reducida en el importe de la penalización adecuada y justificable que se haya previsto o se exija.

7) ¿Existe un límite de tiempo para cancelar un viaje combinado ya contratado?

No, se puede cancelar en cualquier momento antes de su inicio.

8) ¿Cuándo se considera que la penalización exigida al consumidor por la cancelación de un viaje combinado antes de su inicio es adecuada?

El importe de la penalización deberá ser igual al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje.

ABREVIATURAS UTILIZADAS

Art/s.	Artículo/s
BOE	Boletín Oficial del Estado
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
LGDCU	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
RD-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
p. ej.	Por ejemplo
SAP	Sentencia de Audiencia Provincial
STS	Sentencia del Tribunal Supremo

BIBLIOGRAFÍA DE AMPLIACIÓN

CRUZ RIVERO, D., *Contrato de viaje combinado y servicios de viaje vinculados*, Marcial Pons, Madrid, 2022.

GÁLVEZ CRIADO, A., “El derecho de cancelación (desistimiento) del usuario en la reserva de alojamientos turísticos que no forman parte de un viaje combinado” en AA. VV. (coord. Kalil, A.) *La modernización del contrato de servicios*, 2022, págs. 529-552.

LARROSA AMANTE, M.A., *El derecho de desistimiento en la contratación de consumo*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2017.

PÉREZ MORIONES, A., *Viajes combinados y servicios de viaje vinculados la protección del viajero*, Aranzadi, Cizur Menor, 2022.

SOSA OLÁN, H., “¿Es realmente un derecho de desistimiento el supuesto regulado en el artículo 160 TRLGDCU?” en *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, nº 19, 2016, pp. 164-177.

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.

notas

notas



Universidad
Zaragoza



Zaragoza
AYUNTAMIENTO