

ECIJA

Abril 2020

Viajes combinados
ante **Covid-19**.
Derechos del
consumidor

Informe

www.ecija.com

¿Cómo se han visto afectados los contratos de viajes combinados por el Covid-19?

Ante la aparición del COVID-19, se han producido multitud de cancelaciones de viajes, siendo en gran número los contratos de viajes combinados.

Según el principio del "Pacta sunt servanda", los contratos obligan a las partes a cumplirlos igual que cualquier contrato. Este principio supone no solo el cumplimiento del contrato, si no también **asumir los riesgos que corresponden a su cumplimiento en virtud del artículo 1094 del Código Civil** y, por tanto, la obligación de indemnizar los daños causados por el incumplimiento cuando hay culpa o negligencia en virtud del artículo 1101 del Código Civil.

1. Cancelaciones de viajes combinados

1.1. Cancelación de viajes combinados a instancias de la agencia de viajes

En primer lugar, **definiremos el viaje combinado** el cual en base al artículo 151.1.b del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU), **es la combinación previa de al menos dos servicios de viaje**: transporte, alojamiento, alquiler de vehículos u otros servicios turísticos no accesorios de los anteriores que no formen parte integrante de un servicio de los mismos.

Se incluyen en la categoría de viaje combinado, por ejemplo, la contratación, a través de una agencia de viaje, de un vuelo y un hotel; la contratación, a través de una página web, de dos servicios a dos empresas diferentes, siempre que se realice un único pago que incluya ambos servicios; así como todos los viajes que se anuncien como viajes combinados.

En el caso de que solo se combine el **alojamiento**, el **transporte** o el **alquiler de un vehículo** con un servicio turístico que no forme parte integrante del viaje, como unas entradas a un espectáculo o evento deportivo, solo se considerará viaje combinado, en el caso de que las entradas supongan más del 25% del total de la combinación.

No se incluyen dentro de los viajes combinados aquellos viajes cuya duración sea **menor de 24 horas** y no incluya un alojamiento o los que se ofrecen, de manera ocasional y sin ánimo de lucro, únicamente a un grupo limitado de viajeros

La catalogación de un servicio de viaje (como una reserva de hotel, un billete de avión o tren o un alquiler de coche) como 'viaje combinado' o 'viaje vinculado' dependerá como decimos, de que este servicio suponga al menos el 25% del total de servicios de viajes combinados o vinculados, entre otros requisitos.

En cuanto a las cancelaciones, el Art 160.3 LGDCU tras la reforma del Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, permite al organizador o minorista cancelar el viaje y **reembolsar la totalidad** de los pagos que se hayan realizado, **pero no será responsable de compensación adicional** alguna si concurren estas circunstancias:



- A) Que no se reúna el número mínimo de personas necesarias para la realización del viaje combinado y que esta circunstancia haya sido comunicada al consumidor en los plazos que señala la Ley. En este sentido, la Ley es mucho más detallada que la anterior redacción del precepto porque establecen los plazos más rigurosos que los que establecía la anterior ley.
- B) Que el organizador se vea en la imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias, y que notifique esta circunstancia al viajero sin demora, antes del viaje combinado.

1.2 Cancelación de viajes combinados a instancias del consumidor. Derecho a resolver el contrato sin penalización

Analizaremos a continuación diferentes formas de resolver un contrato de viaje combinado y sus consecuencias.

- El artículo 160 del texto refundido de la Ley de consumidores **posibilita la resolución o el desistimiento del contrato por el consumidor**. Dicho artículo ha sido reformado por el Real Decreto 23/2018 de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viajes vinculados, que entró en vigor el pasado 28 de diciembre del 2018.

Antes de la reforma, el consumidor podía desistir del contrato en cualquier momento y tenía derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero la Ley le penalizaba con el pago de una serie de cuantías fijadas en dicho precepto, salvo que dicho desistimiento tuviera lugar por circunstancias de fuerza mayor. Estas penalizaciones eran los gastos de gestión, de anulación y una penalización, que consistía en un porcentaje en función del tiempo con el que se desistiera del viaje. Este porcentaje variaba desde el 5% al 10 o incluso al 25%.

Después de la reforma del Real Decreto 23/2018, el apartado 1 del art 160, **permite que el consumidor, pueda antes del inicio del viaje, desistir del contrato, en cuyo caso el organizador o minorista, podrá exigirle una penalización** que sea adecuada y justificada. Pero a diferencia de la redacción anterior, **el contrato será el que establezca la penalización** razonable. Lo único que obliga la ley es a justificar cuales son los costes que se pretenden cobrar del consumidor. El organizador por tanto deberá facilitar al consumidor que lo solicita, una justificación del importe de la penalización.

- **Resolución por fuerza mayor: El art 160.2** modificado por el RD L 23/18, **aporta un aspecto importante ante circunstancias de fuerza mayor y abre la posibilidad de cancelar por circunstancias inevitables y extraordinarias en destino a instancias del viajero**. El Art 160. 2 dice que:

“Cuando concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las intermediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino, el viajero tendrá derecho a resolver el contrato antes del inicio del mismo y sin tener que pagar ninguna penalización. En este caso, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional”.



Por tanto, **en caso de que el viajero cancelase su viaje por existir circunstancias extraordinarias en destino, él mismo, tendría derecho a un reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no tendrá derecho a una compensación adicional.**

1.3 Cancelaciones de viajes combinados cancelados con motivo del COVID-19

Exponemos la incidencia que la declaración de estado de alarma ha tenido en los contratos de viaje, y cuáles son los mecanismos que articula el Derecho para resolver los problemas jurídicos que esta situación plantea en el sector de los viajes combinados.

Recientemente y como es sobradamente conocido, el Gobierno ha declarado el **estado de alarma** en todo el territorio nacional con el fin de afrontar la crisis sanitaria mediante Real Decreto 463/2020 de 14 marzo. Pues bien, la declaración del estado de alarma es un claro supuesto de fuerza mayor. Este implicaría la imposibilidad de cumplimiento de los viajes.

Ante esta situación, en virtud del RD del 2018, las Agencias de viajes son uno de los responsables frente al consumidor, del reembolso del dinero de los viajes combinados. Todo ello sin perjuicio de los derechos de las agencias de viaje cuyo sector es uno de los más golpeados por la crisis del coronavirus

El problema que se plantea a las agencias de viajes o minoristas es la posibilidad de la no devolución de los gastos por parte del proveedor o prestador del servicio (compañías aéreas, hoteles...) suponiendo ello un riesgo para su liquidez.

Por ello, se ha aprobado el **RDL 11/2020 de 31 de marzo**, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19, el cual modifica sobremanera el derecho de los consumidores en relación con los viajes combinados.

- **¿Cuáles son las consecuencias de la cancelación del viaje con posterioridad al RD 11/2010 de 31 de marzo?**

A partir del 2 de abril del 2020, fecha de entrada en vigor del RD, en el caso de los contratos de viajes combinados que hayan sido cancelados con motivo del COVID19, el consumidor podrá optar por lo siguiente:

- a) **Bono de un año de duración:** El organizador o el minorista (agencia de viajes) entregara al consumidor un **bono cuya caducidad será de un año** desde la finalización de la vigencia del estado de alarma y sus prorrogas, y por el mismo importe de la devolución que hubiera correspondido al consumidor por el reembolso. Si el consumidor no lo utilizase en ese año, tendrá derecho a solicitar el reembolso del importe de cualquier pago realizado.
- b) Podrá solicitar la **resolución del contrato y cancelación del viaje y solicitar el reembolso**. Ahora bien, el organizador deberá además ofrecer alternativas a la cancelación, de forma que únicamente podrá resolverse el contrato cuando las alternativas no satisfagan al consumidor.

En este caso, **el consumidor que solicita la cancelación y resuelve el contrato** basándose en la concurrencia de circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar



de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado, al transporte de pasajeros al lugar de destino según art 160.2 TGDCU, **solo tendrá derecho al reembolso siempre que los proveedores de servicios incluidos en el contrato de viaje combinado, hubieran procedido a la devolución total del importe correspondiente a sus servicios**". Es decir, que solo tendrán obligación de reembolsar al consumidor **si los prestadores del servicio** (aerolíneas, hoteles, empresas de excursiones) **hubieran reembolsado al organizador o minorista, aunque fuera parcialmente.**

Además, **si los reembolsos que recibieran organizador/minorista fueran parciales o solo algunos prestadores de servicios reembolsaran, el consumidor solo tendrá derecho a ese reembolso parcial** (igual al recibido por el organizador o minorista).

Es decir, el consumidor recibirá el mismo importe que el prestador último del servicio (hoteles, vuelos, transportes...) hubiera a su vez reembolsado a la agencia de viajes.

Estos reembolsos deberán realizarse en un plazo **máximo de 60 días** desde la fecha de resolución del contrato de viaje combinado o desde que los proveedores hubieran procedido a la devolución de las cantidades.

2. Seguros de viajes

En este apartado resumiremos **si los seguros de viaje cubren las cancelaciones por fuerza mayor.**

Los seguros de viajes ordinarios cubren el fallecimiento, la hospitalización, intervenciones quirúrgicas, el accidente corporal grave o enfermedad grave del asegurado o de cualquiera de sus allegados y familiares.

Algunas pólizas cubren la cuarentena médica decretada por las autoridades sanitarias competentes, siempre que sea con posterioridad a la inscripción del seguro, que impida la realización del viaje. También incluyen la declaración de estado de emergencia en el lugar del domicilio del asegurado o en el de destino de viaje.

Sin embargo, entre las delimitaciones del contrato o exclusiones se prevén las epidemias en el país de destino. **Por lo general, los supuestos de fuerza mayor están excluidos de las pólizas.**

No obstante, **existe algún seguro que cubre supuestos de fuerza mayor, como la declaración de zona catastrófica del destino o actos de piratería, entre otras.** En base al mismo, se recupera la totalidad de lo pagado por el viaje en caso de tener que anularlo antes de viajar o si se debe volver antes de tiempo a su domicilio, interrumpir el viaje, prolongar la estancia en el destino, etc. por cualquiera de estas causas de fuerza mayor.

Para terminar, significar que existe también un **seguro de libre desistimiento**, en el cual el viajero no necesita justificar causa alguna ni previo aviso para realizar la anulación.

Será necesario, por tanto, estudiar cada póliza, y determinar si se trata de una cláusula limitativa de derechos y si ésta cumple los requisitos legales del artículo 3 de la Ley de Contrato de Seguro, esto es, que estén destacadas y que hayan sido específicamente aceptadas por escrito por el asegurado *SSTS núm. 402/2015, de 14 de julio.*

ECIJA



Proyecto más innovador
Mejor Firma de
Economía Digital



Entre las 20 Firmas
más innovadoras
de Europa



Banda 1 en TMT por
Chambers and
Partners y Legal 500

THE LAWYER
2019

Mejor Firma en TMT
de Europa



Mejor Firma de
Tecnología de España

Torre de Cristal
Pº de la Castellana, 259C
28046 Madrid