



BOLETIN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

V LEGISLATURA

Serie II:
PROYECTOS DE LEY

6 de junio de 1995

Núm. 77 (c)
(Cong. Diputados, Serie A, núm. 101
Núm. exp. 121/000085)

PROYECTO DE LEY

621/000077 Reguladora de los viajes combinados.

INFORME DE LA PONENCIA

621/000077

PRESIDENCIA DEL SENADO

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 191 del Reglamento del Senado, se ordena la publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES del **Informe** emitido por la Ponencia designada en el seno de la Comisión de Industria, Comercio y Turismo para estudiar el proyecto de Ley reguladora de los viajes combinados.

Palacio del Senado, 6 de junio de 1995.—El Presidente del Senado, **Juan José Laborda Martín**.—El Secretario primero del Senado, **Manuel Ángel Aguilar Belda**.

La Ponencia designada para estudiar el Proyecto de Ley reguladora de los viajes combinados integrada por las Excmas. Sras. D^a María del Mar Agüero Ruano, D^a Ana Guirado Pérez y los Excmos. Sres. D. Ramiro Cercós Pérez, D. José Juan Cardona y D. Ramón Sala i Canadell, tiene el honor de elevar a la Comisión de Industria, Comercio y Turismo el siguiente

INFORME

La Ponencia ha acordado por unanimidad, introducir 24 modificaciones de estilo en el texto remitido por el Congreso.

En cuanto a las enmiendas presentadas por los distintos Grupos Parlamentarios la Ponencia ha acordado, por mayoría, rechazar la introducción de todas ellas, sin perjuicio de proseguir el estudio de las mismas para su posible introducción a lo largo de la ulterior tramitación del Proyecto de Ley.

Palacio del Senado, 6 de junio de 1995.—M^a del Mar Agüero Ruano, **Ramiro Cercós Pérez**, **Ana Guirado Pérez**, **José Juan Cardona** y **Ramón Sala i Canadell**.

ANEXO

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La presente Ley tiene por objeto la incorporación al Derecho español de la Directiva del Consejo de las Comunidades Europeas 90/314/CEE, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vaca-

ciones combinadas y de los circuitos combinados, (en lo sucesivo «viajes combinados»).

La norma por la que se materializa la transposición adopta el rango de ley por cuanto en ella se establecen preceptos que afectan y modulan el perfeccionamiento, eficacia y ejecución del contrato de viaje combinado, lo que implica que su regulación singularizada incide en los preceptos contractuales generales que se contienen en el Código Civil y en el de Comercio. En razón de tal incidencia la presente Ley se dicta al amparo de las competencias reconocidas al Estado por el artículo 149.1, 6ª y 8ª de la Constitución.

En la norma comunitaria objeto de la transposición se ponen de manifiesto las disparidades de las legislaciones nacionales y de la práctica en el sector, que a su juicio constituyen serios obstáculos a la libre prestación de servicios entre los operadores establecidos en los distintos Estados miembros de la Unión Europea. Por ello se considera que la realización del mercado interior turístico, por su relevancia económica, necesita de un acercamiento y homogeneización de las legislaciones nacionales.

Junto a este propósito armonizador, la Directiva comunitaria pretende, también, una mayor protección a los consumidores, a través de las pautas contenidas en la comunicación de la Comisión al Consejo sobre «Nuevo impulso a la política de protección de consumidores», que se aprobó por resolución del Consejo de 6 de mayo de 1986, que incluye en su punto 37, entre las medidas propuestas por la Comisión, la armonización de las legislaciones en materia de viajes combinados.

Los anteriores precedentes comunitarios perfilan el objeto y contenido de la presente Ley que si, en principio, se encamina a la armonización de las legislaciones de los Estados miembros de la Unión Europea, también incide en la igualdad de la intensidad de protección de los consumidores.

La Ley comienza delimitando el objeto del contrato de viajes combinados, y de los sujetos intervinientes o afectados por el mismo, definiéndose aquél con referencia a los servicios mínimos que debe comprender y que junto al transporte y/o alojamiento abarca también, aquellos otros servicios turísticos no accesorios de estos que constituyen una parte significativa del viaje combinado.

La protección de los consumidores se centra, en primer término, en la completa y detallada información que obligatoriamente ha de facilitarse al consumidor en la oferta a través de un programa de viaje a cuyo contenido la Ley da carácter vinculante para el organizador o detallista. La acentuación de la protección para una adecuada información se advierte en la exigencia de la forma escrita del contrato y la consig-

nación de cláusulas que constituyen una descripción del viaje combinado cuya complejidad es evidente.

El derecho de cesión de la reserva por el consumidor, junto a la información que sobre el viaje contrato debe facilitarse antes de la salida y una vez celebrado el contrato y la limitación que se establece, salvo en contadas excepciones, a las revisiones de precios, constituyen otras tantas facetas garantes de los intereses de los destinatarios del servicio turístico de viajes combinados.

Las previsiones normativas y garantías para la correcta ejecución del contrato continúan en la Ley con una precisa regulación de las consecuencias de la modificación del contrato y de la consiguiente resolución o cancelación del mismo, que lleva implícito el reembolso inmediato de las cantidades pagadas y el abono de la indemnización que con carácter solidario se hace recaer en el organizador y el detallista. Este mismo criterio, con las peculiaridades obligadas, se sigue, en líneas generales, en las consecuencias de la no prestación de servicios, cerrándose las prevenciones con la responsabilidad de organizadores y detallistas de forma solidaria frente al consumidor del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato —inejecución o ejecución deficiente— y determinándose a continuación el plazo de prescripción de las acciones derivadas de los derechos reconocidos en la Ley que se fija en un año.

Finalmente, el cuadro de formulaciones protectoras que contiene la Ley, se cierra con el diseño de un sistema de afianzamiento para responder por el incumplimiento de las obligaciones asumidas contractualmente por parte de los organizadores y detallistas de viajes combinados y con la declaración de que el citado incumplimiento podrá ser sancionado de conformidad con la legislación vigente, sin perjuicio de las restantes responsabilidades en que aquéllos puedan incurrir.

Artículo 1. Ámbito de aplicación.

1. La presente Ley será de aplicación a la oferta, contratación y ejecución de los viajes combinados definidos en el artículo siguiente.

2. La facturación por separado de varios elementos de un mismo viaje combinado no exime al organizador o al detallista del cumplimiento de las obligaciones de la presente Ley.

Artículo 2. Definiciones.

A los efectos de la presente Ley se entenderá por:

1. «Viaje Combinado»: La combinación previa de, por lo menos, dos de los siguientes elementos, vendidos u ofrecidos en venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las veinticuatro horas o incluya una noche de estancia: a) transporte, b) alojamiento, c) otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado.

2. «Organizador»: La persona física o jurídica que organice de forma no ocasional viajes combinados y los venda u ofrezca en venta, directamente o por medio de un detallista.

3. «Detallista»: La persona física o jurídica que venda u ofrezca en venta el viaje combinado propuesto por un organizador.

4. «Contratante principal»: La persona física o jurídica que compre o se comprometa a comprar el viaje combinado.

5. «Beneficiario»: La persona física en nombre de la cual el contratante principal se comprometa a comprar el viaje combinado.

6. «Cesionario»: La persona física a la cual el contratante principal u otro beneficiario ceda el viaje combinado.

7. «Consumidor o usuario»: Cualquier persona en la que concurra la condición de contratante principal, beneficiario o cesionario.

8. «Contrato»: El acuerdo que vincula al consumidor con el organizador o el detallista.

Artículo 3. Programa y oferta de viajes combinados.

1. El detallista o, en su caso, el organizador deberá poner a disposición de los consumidores un programa o folleto informativo que contenga por escrito la correspondiente oferta sobre el viaje combinado y que deberá incluir una clara y precisa información sobre los siguientes extremos:

a) Destinos y medios de transporte con mención de sus características y clase.

b) Duración, itinerario y calendario de viaje.

c) Relación de establecimientos de alojamiento, con indicación de su tipo, situación, categoría o nivel de comodidad y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística en aquellos países en los que exista clasificación oficial.

d) El número de comidas que se vayan a servir.

e) La información de índole general sobre las condiciones aplicables a los nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea en materia de pa-

saportes y de visados, y las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia.

f) Precio del viaje combinado y precio estimado de las excursiones facultativas, el importe o el porcentaje del precio que deba pagarse en concepto de anticipo sobre el precio total y el calendario para el pago de la parte de precio no cubierta por el anticipo desembolsado, así como las condiciones de financiación que, en su caso, se oferten.

g) Si para la realización del viaje combinado se necesita un número mínimo de inscripciones y, en tal caso, la fecha límite de información al consumidor en caso de anulación.

h) Cláusulas aplicables a posibles responsabilidades, cancelaciones y demás condiciones del viaje.

i) Nombre y domicilio del organizador del viaje combinado así como, en su caso, de su representación legal en España.

j) Toda información adecuada sobre las características del viaje ofertado.

2. La información contenida en el programa-oferta será vinculante para el organizador o el detallista del viaje combinado, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito al consumidor antes de la celebración del contrato, y tal posibilidad haya sido objeto de expresa mención en el programa-oferta.

b) Que se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.

Artículo 4. Forma y contenido del contrato.

1. El contrato de viaje combinado deberá formularse por escrito y contener entre sus cláusulas, en función de las características de la oferta de que se trate, referencia, al menos, a los siguientes elementos:

a) El destino o los destinos del viaje.

b) En caso de fraccionamiento de la estancia, los distintos períodos y sus fechas.

c) Los medios, características y categorías de los transportes que se vayan a utilizar.

d) Las fechas, horas y lugares de salida y de regreso.

e) En caso de que el viaje combinado incluya alojamiento, su situación, su categoría turística y sus principales características, así como su homologa-

ción y clasificación turística en aquellos países en los que exista clasificación oficial, y el número de comidas que se sirvan.

f) Número mínimo de personas exigido, en su caso, para la realización del viaje combinado y, en tal supuesto, fecha límite de información al consumidor en caso de cancelación, que deberá efectuarse con una antelación mínima de diez días a la fecha prevista de iniciación del viaje.

g) El itinerario.

h) Las visitas, excursiones o demás servicios incluidos en el precio total convenido del viaje combinado.

i) El nombre y la dirección del organizador, del detallista y, si procede, del asegurador.

j) El precio del viaje combinado, así como una indicación de toda posible revisión del mismo, ajustado a lo previsto en el artículo 7 de esta Ley, y de los posibles derechos e impuestos correspondientes a los servicios contratados, cuando no estén incluidos en el precio del viaje combinado.

k) Modalidades de pago del precio y en su caso, calendario y condiciones de financiación.

l) Toda solicitud especial que el consumidor haya transmitido al organizador o al detallista y que éste haya aceptado.

m) La obligación del consumidor de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista, y en su caso, al prestador del servicio de que se trate.

n) El plazo de prescripción de las acciones establecido en el artículo 13 de la presente Ley, en el que el consumidor deberá formular sus reclamaciones por la no ejecución o ejecución deficiente del contrato.

ñ) El plazo en que el consumidor podrá exigir la confirmación de sus reservas.

2. El consumidor será informado, con anticipación a la celebración del contrato, del contenido de las cláusulas contractuales y recibirá una copia de aquél, una vez formalizado el mismo.

3. La descripción del viaje combinado, comunicada por el detallista o, en su caso, por el organizador al consumidor, así como su precio y todas las demás condiciones aplicables al contrato deberán contener indicaciones que habrán de ser veraces y comprobables, en los términos del artículo 10 de la Ley 26/1984, General para la Defensa de Consumidores y Usuarios.

Artículo 5. Cesión de la reserva.

1. El contratante principal o el beneficiario podrán ceder gratuitamente su reserva en el viaje com-

binado a una persona que reúna todas las condiciones requeridas para el mismo.

2. La cesión deberá ser comunicada por escrito al detallista o, en su caso, al organizador con una antelación mínima de quince días a la fecha de inicio del viaje, salvo que las partes pacten un plazo menor en el contrato.

3. La persona que ceda su reserva en el viaje combinado y el cesionario responderán solidariamente, ante el detallista o, en su caso el organizador que sean parte del contrato, del pago del saldo del precio así como de los gastos adicionales justificados que pudiera haber causado dicha cesión.

Artículo 6. Información sobre el viaje contratado.

Los detallistas o, en su caso los organizadores de viajes combinados deberán facilitar, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia y con el tiempo necesario antes del inicio del viaje, a los consumidores con los que hayan contratado, la siguiente información:

a) Los horarios y lugares de las escalas, y los enlaces, así como la indicación de la categoría del lugar que deberá ocupar el viajero en el medio o medios de transportes que vayan a ser utilizados.

b) El nombre, dirección y número de teléfono de la representación del organizador o detallista en cada destino, o, en su defecto, los de los organismos locales que puedan ayudar al consumidor en caso de dificultades. Cuando no existan dichas representaciones y organismos, el consumidor deberá poder disponer, en cualquier caso, de un número de teléfono de urgencia o de cualquier otra información que le permita ponerse en contacto con el organizador o detallista.

c) Para los viajes y estancias de menores en el extranjero, la información que permita establecer un contacto directo con éstos o los responsables de su estancia in situ durante el viaje.

d) Información, de acuerdo con la legislación vigente reguladora del seguro privado, sobre la suscripción facultativa de un contrato de seguro que cubra los gastos de cancelación por el consumidor, o de un contrato de asistencia que cubra los gastos de repatriación o traslado al lugar de origen, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

Artículo 7. Revisión de precios.

1. Los precios establecidos en el contrato no podrán ser revisados, salvo si éste establece de manera

explícita la posibilidad de revisión tanto al alza como a la baja, y a tal fin, se definen las modalidades precisas de cálculo.

2. La revisión sólo tendrá lugar para incorporar variaciones del precio de los transportes, incluido el coste del carburante, las tasas e impuestos relativos a determinados servicios y los tipos de cambio aplicados al viaje organizado.

3. Será nula la revisión de precios al alza efectuada en los veinte días inmediatamente anteriores a la fecha de salida del viaje.

Artículo 8. Modificación del contrato.

1. En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, el organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor.

2. En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa, el consumidor podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte al detallista o, en su caso, al organizador dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación a que se refiere el apartado 1 de este artículo. En el supuesto de que el consumidor no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.

Artículo 9. Resolución del contrato o cancelación del viaje.

1. En el supuesto de que el consumidor opte por resolver el contrato, al amparo de lo previsto en el apartado 2 del artículo anterior, o de que el organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no le sea imputable al consumidor, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior siempre que el organizador o detallista pueda proponérselo. En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el organizador o el detallista deberá reembolsar al consumidor, cuando proceda en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato. Este mismo

derecho corresponderá al consumidor que no obtuviese confirmación de la reserva en los términos estipulados en el contrato.

2. En los anteriores supuestos el organizador y el detallista serán responsables solidarios del pago al consumidor de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato, que en ningún supuesto podrá ser inferior al 5 por cien del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje, el 10 por cien si se produce entre los quince y tres días anteriores y el 25 por cien en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las cuarenta y ocho horas anteriores.

3. No existirá obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

a) Cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscrita para el viaje combinado sea inferior al exigido y así se comunique por escrito al consumidor antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato.

b) Cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

4. En todo momento el usuario o consumidor podrá desistir de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero deberá indemnizar al organizador o detallista en las cuantías que a continuación se indican, salvo que tal desistimiento tenga lugar por causa de fuerza mayor:

a) Abonará los gastos de gestión, los de anulación si los hubiere, y una penalización consistente en el 5 por cien del importe total del viaje, si el desistimiento se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 15 por cien entre los días tres y diez; y el 25 por cien dentro de las 48 horas anteriores a la salida.

De no presentarse a la salida, el consumidor o usuario está obligado al pago del importe total del viaje, abonando, en su caso, las cantidades pendientes salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

b) En el caso de que el viaje combinado estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales, etc., los gastos de anulación por de-

sistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

Artículo 10. Consecuencias de la no prestación de servicios.

1. En el caso de que, después de la salida del viaje, el organizador no suministre o compruebe que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, sin suplemento alguno de precio para el consumidor, y, en su caso, indemnizará a este último con el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. Si el consumidor continúa el viaje con las soluciones dadas por el organizador se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.

2. Si las soluciones adoptadas por el organizador fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, aquél deberá facilitar a éste, sin suplemento alguno de precio, un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, sin perjuicio de la indemnización que en su caso proceda.

3. En caso de reclamación, el detallista o, en su caso, el organizador deberá obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas.

Artículo 11. Responsabilidad solidaria de los organizadores y detallistas.

1. Los organizadores y los detallistas de viajes combinados responderán solidariamente frente al consumidor del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho de los organizadores y detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios.

2. Los organizadores y detallistas de viajes combinados responderán, asimismo, solidariamente de los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la inexecución o ejecución deficiente del contrato.

Dicha responsabilidad cesará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.

b) Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.

c) Que los defectos aludidos se deban a un caso de fuerza mayor.

d) Que los defectos se deban a un acontecimiento que el detallista o, en su caso, el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

En los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los apartados b), c) y d), el organizador y el detallista que sean parte en el contrato estarán obligados, no obstante, a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.

3. El resarcimiento de los daños que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, quedará limitado con arreglo a lo previsto en los convenios internacionales reguladores de dichas prestaciones.

4. No podrán establecerse excepciones mediante cláusula contractual a lo previsto en los apartados 1 y 2 del presente artículo.

Artículo 12. Garantía de la responsabilidad contractual.

Los organizadores y detallistas de viajes combinados tendrán la obligación de constituir y mantener en permanente vigencia una fianza en los términos que determine la Administración turística competente, para responder del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los contratantes de un viaje combinado, y especialmente del reembolso de los fondos depositados y el resarcimiento por los gastos de repatriación en el supuesto de insolvencia o quiebra.

La fianza quedará afectada preferentemente al cumplimiento de las obligaciones que deriven de:

a) Resolución firme en vía judicial de responsabilidades económicas de los organizadores y detallistas derivadas de la acción ejercitada por el consumidor o usuario final.

b) Laudo dictado por las Juntas arbitrales de consumo previo sometimiento voluntario de las partes.

Caso de ejecutarse la fianza, deberá reponerse en el plazo de quince días, hasta cubrir nuevamente la totalidad inicial de la misma.

Artículo 13. Prescripción de acciones.

Prescribirán por el transcurso de un año las acciones derivadas de los derechos reconocidos en la presente Ley.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. Régimen sancionador.

El incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley por parte de los organizadores o detallistas de viajes combinados será sancionado de conformidad con la legislación vigente, sin perjuicio de las restantes responsabilidades en que aquéllos pudieran incurrir.

Segunda. Naturaleza del organizador y el detallista.

A los efectos de lo previsto en la presente Ley, el organizador y el detallista deberán tener la consideración de Agencia de Viajes de acuerdo con la normativa administrativa que se dicte al efecto.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Única. Exclusión de aplicación de la Ley.

La presente Ley no será de aplicación a aquellos viajes combinados que se encuentren programados antes de su entrada en vigor y de los que se haya suministrado información al consumidor.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única.

Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo dispuesto en la presente Ley.

DISPOSICIÓN FINAL

Única. Entrada en vigor.

La presente Ley entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

Imprime RIVADENEYRA, S. A. - MADRID

Cuesta de San Vicente, 28 y 36

Teléfono: 547-23-00.-28008-Madrid

Depósito legal: M. 12.580.- 1961