

DIEGO CRUZ RIVERO

**CONTRATO DE VIAJE
COMBINADO
Y SERVICIOS DE VIAJE
VINCULADOS**

Prólogo de
Alberto Díaz Moreno

Marcial Pons

MADRID | BARCELONA | BUENOS AIRES | SÃO PAULO

2022

ÍNDICE

	<u>Pág.</u>
PRÓLOGO, <i>por Alberto Díaz Moreno</i>	15
ABREVIATURAS	21

CONCEPTO Y NATURALEZA JURÍDICA DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO. DISTINCIÓN CON LOS SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS

CAPÍTULO I. PRESENTACIÓN	25
CAPÍTULO II. CONCEPTOS DE VIAJE COMBINADO Y DE SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS.....	31
1. CONCEPTO DE VIAJE COMBINADO	31
1.1. Planteamiento.....	31
1.2. El viaje combinado: la combinación de al menos dos tipos de servicios de viaje. Noción de servicios de viaje.....	34
1.3. El viaje combinado: la combinación de servicios de viaje por un solo empresario antes de que se celebre un contrato único por la totalidad de los servicios.....	41
1.4. El viaje combinado: la combinación de servicios de viaje cuando, con independencia de la celebración de distintos contratos con diferentes prestadores de servicios de viaje, se cumplen unos requisitos.	45
2. LOS SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS	49
3. VIAJES COMBINADOS Y SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS EXCLUIDOS DE PROTECCIÓN.....	54

	<u>Pág.</u>
CAPÍTULO III. EL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO	61
1. DEFINICIÓN LEGAL DEL CONTRATO	61
2. ENTRAMADO CONTRACTUAL. NATURALEZA JURÍDICA DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO.....	65
2.1. Supuesto del art. 151.1.b).1.º	65
a) El contrato celebrado entre el organizador y el prestador de servicios	65
b) Relación entre organizador, minorista y viajero	69
c) El contrato de viaje combinado.....	72
2.2. Supuesto del art. 151.1.b).2.º	78
3. CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO	82
4. CARÁCTER CIVIL O MERCANTIL DEL CONTRATO	88

ELEMENTOS PERSONALES DEL CONTRATO

CAPÍTULO IV. EL EMPRESARIO.....	99
1. EL ORGANIZADOR DE VIAJES COMBINADOS Y EL EMPRESARIO QUE FACILITA SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS.....	99
1.1. El organizador de viajes combinados y el empresario que facilita ser- vicios de viaje vinculados como elementos esenciales	99
1.2. El organizador del viaje combinado.....	100
a) Definición.....	100
b) Posibilidad de que el organizador sea el único prestador de los servicios de viaje. Irrelevancia de la condición de agencia de viaje del organizador del viaje combinado	103
1.3. El empresario que facilita servicios de viaje vinculados	106
2. EL MINORISTA	108
3. LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE VIAJE.....	110
 CAPÍTULO V. EL VIAJERO	 113

**REGULACIÓN
DE LOS VIAJES COMBINADOS**

CAPÍTULO VI. INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL Y DOCUMENTACIÓN DEL CONTRATO	123
1. INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL	123
1.1. Información precontractual mínima: el formulario y la información precontractual	123
a) Planteamiento.....	123
b) Sujetos obligados.....	125
c) El formulario normalizado	126
d) La información precontractual del art. 153 LGDCU	127
e) Modo de suministrar la información	132
1.2. Trascendencia de la información precontractual	138
a) La información precontractual como parte integrante del contrato.....	138
b) Consecuencias de la omisión de información o de la falta de claridad de la información proporcionada	145
2. DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL	151
2.1. Obligación de entregar una copia o una confirmación del contrato....	151
a) La obligación de entregar una copia o una confirmación del contrato en el <i>iter</i> contractual.....	151
b) Contenido del documento contractual	155
c) Formato.....	159
2.2. Información y documentación postcontractual	161
 CAPÍTULO VII. MODIFICACIONES DEL CONTRATO ANTES DEL INICIO DEL VIAJE.....	 163
1. CESIÓN DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO	163
2. MODIFICACIÓN DEL PRECIO	172
3. ALTERACIÓN DE OTRAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO.....	177
3.1. Cuestiones previas	177
3.2. La modificación por el organizador de elementos insignificantes del contrato.....	178
3.3. La necesidad de alterar sustancialmente alguna de las principales características del viaje combinado.....	180
a) Presupuestos del art. 159.2.....	180
b) Consecuencia jurídica del art. 159.2.....	185

	<u>Pág.</u>
CAPÍTULO VIII. EXTINCIÓN DEL CONTRATO ANTES DEL INICIO DEL VIAJE	193
1. LA EXTINCIÓN DEL CONTRATO POR LA VOLUNTAD DEL VIAJERO.	193
1.1. La resolución del contrato por el viajero.....	193
a) Planteamiento y sistemática de la norma	193
b) La resolución del contrato sin causa justificada	195
c) La resolución del contrato cuando concurren circunstancias inevitables y extraordinarias que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado.....	202
d) Notificación de la resolución	210
1.2. El derecho de desistimiento del viajero.....	211
2. LA CANCELACIÓN DEL CONTRATO POR EL ORGANIZADOR O EL MINORISTA.....	215
2.1. La cancelación fuera de los supuestos especialmente regulados en el art. 160.3 LGDCU	215
2.2. La cancelación por no alcanzarse el número mínimo de viajeros. Aplicación de su régimen jurídico a la falta de confirmación	217
2.3. La cancelación por la imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias	220
2.4. El reembolso al viajero	223
CAPÍTULO IX. EJECUCIÓN DEL VIAJE COMBINADO.....	225
1. POSIBILIDAD DE PONERSE EN CONTACTO CON EL ORGANIZADOR Y EL MINORISTA Y OBLIGACIÓN DE PRESTAR ASISTENCIA.	225
1.1. Posibilidad de ponerse en contacto con el organizador y el minorista.	225
1.2. Obligación de prestar asistencia	229
2. LA FALTA DE CONFORMIDAD DEL VIAJE.....	232
2.1. El organizador y el minorista como garantes de la conformidad del viaje.....	232
2.2. Obligación de subsanar la falta de conformidad	243
a) Planteamiento.....	243
b) La subsanación de la falta de conformidad. La regla general prevista en el art. 161.3 LGDCU	245
c) La subsanación de la falta de conformidad cuando esta consiste en la imposibilidad de suministrar una proporción significativa de los servicios integrados en el viaje (art. 161.5 LGDCU).....	251
d) La falta de conformidad consistente en la imposibilidad de garantizar el retorno de los viajeros (art. 161.7 LGDCU)	256
2.3. Obligación de indemnizar los daños causados como consecuencia de las faltas de conformidad.....	261
a) Planteamiento.....	261

	<u>Pág.</u>
b) Presupuestos de responsabilidad	263
La falta de conformidad	263
El daño.....	264
El nexo causal y la relevancia de la concurrencia de dolo o culpa	273
c) Circunstancias que exoneran de responsabilidad a organizadores y minoristas.....	277
Que la falta de conformidad sea imputable al viajero	278
Que la falta de conformidad sea imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable.....	280
Que la falta de conformidad sea debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.....	283
2.4. Garantía de conformidad de organizadores y minoristas y responsabilidad de los prestadores de servicios	286
CAPÍTULO X. GARANTÍAS DE ORGANIZADORES Y MINORISTAS	295
1. GARANTÍA FRENTE A LA INSOLVENCIA.....	295
2. GARANTÍA DE LA RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL.....	304

LOS SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS

CAPÍTULO XI. PLANTEAMIENTO	311
CAPÍTULO XII. INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL.....	315
CAPÍTULO XIII. PROTECCIÓN FRENTE A LA INSOLVENCIA.....	321
CAPÍTULO XIV. LOS SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS COMO CONTRATOS VINCULADOS	327
BIBLIOGRAFÍA	333

PRÓLOGO

1. Me permitirá el lector que comience por decir que este no es un prólogo fácil. No solo porque no lo es el oficio de prologuista, en el que difícilmente se adquiere la suficiente experiencia como para pasar de aprendiz, sino, sobre todo, porque el libro a cuya lectura se pretende introducir (y a la que, quizá, se debería inducir) es un libro «difícil».

2. Entiéndase lo anterior como una advertencia inicial. Quien busque en este texto una explicación simplona o simplista del régimen de los contratos de viaje combinado, una descripción epidérmica de su régimen o un examen superficial de este que huya de los problemas y cuestiones oscuras no tiene en sus manos el libro adecuado. Antes al contrario, la obra de Diego Cruz ofrece explicaciones complejas y llenas de matices, de «peros» y excepciones; no esconde las dudas e incertidumbres que se ciernen sobre la materia y que el autor trata de resolver desde la convicción de que también otras soluciones son planteables; se adentra en el análisis de cuestiones delicadas y discutibles —nada sencillas— y lo hace con profundidad y aquilatando los argumentos. Y todo ello con el apoyo de una amplia bibliografía que le ha permitido formar su juicio a partir de lo que previamente se ha opinado (apartando cualquier tentación de adanismo) y permaneciendo siempre atento a la realidad de un sector del tráfico que, por lo demás, ha sido extraordinariamente proteica en los últimos tiempos.

Es este un primer sentido en el que esta monografía constituye un libro «difícil». No hay mera divulgación de lo ya sabido, sino un intento serio y honesto de contribuir al progreso del conocimiento jurídico en un sector determinado. Y ello ha exigido del autor abordar los problemas considerando sus muy diversos aspectos y facetas, examinar argumentos y razones de diferente alcance —que operan además en planos distintos— y tomar partido por una u otra solución moviéndose cuidadosamente en terrenos muchas veces vidriosos. Lógicamente, lo anterior no quiere decir que las conclusiones alcanzadas sean seguras o absolutamente firmes; de hecho, en este libro hay sin duda cuestiones controvertibles y planteamientos discutibles. Pero la obra en su conjunto resulta un útil y sólido ejercicio de análisis del régimen de los viajes combinados.

3. *La obra del profesor Cruz Rivero es «difícil» también en un segundo sentido, que tiene que ver con su objeto y no con la manera en que el autor enfrenta su tarea. Una rápida lectura del Libro IV de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios es suficiente para poner en alerta a cualquier iusprivatista sobre las dificultades —más allá de las propias de cualquier análisis jurídico riguroso— que ofrece la interpretación de la disciplina de los viajes combinados (y de los servicios de viajes vinculados). Dificultades que, si bien tienen naturaleza distinta, se potencian recíprocamente.*

De un lado, no se puede pasar por alto la propia dicción de las normas, redactadas con esfuerzo, abundantes en redundancias, reiteraciones y ambigüedades, escritas a veces en un español poco natural y que, en esta medida, se alejan de esa idea —sin duda ya pasada de moda— de que las leyes deben formularse de manera que los ciudadanos puedan entender sus mandatos (entre bromas y veras suelo comentar a mis alumnos que, a menudo, la versión en lengua española de los textos normativos de la Unión Europea está escrita en una peculiar variedad del español, el «bruselino» o «bruselense», que solo existe en el lenguaje escrito y, en concreto, en los diarios y boletines oficiales y en la burocracia administrativa, pero que en ningún lugar de los territorios hispanoparlantes es aprendida oralmente de los padres). La ascendencia comunitaria del régimen español de los viajes combinados explica en buena medida estas características, pero no absuelve al legislador español (o al «decretador» de normas con fuerza de ley) de su desidia lingüística. Desidia que, sin duda, complica sobremanera la labor del intérprete.

Pero, además, y de otro lado, hay que tener en cuenta las dificultades que surgen cuando se trata de encuadrar las reglas contenidas en los arts. 150 y siguientes de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios en el marco general de nuestro sistema contractual y de cohesionarlas con el sector de normas específicamente destinadas a procurar un mínimo nivel de protección a los consumidores y usuarios. También desde este ángulo puede tacharse al legislador de perezoso. Con demasiada frecuencia (cualquier frecuencia en este campo es excesiva) la transposición de las directivas comunitarias se lleva a cabo sin mostrar la necesaria preocupación por la coherencia global del sistema y por su racionalidad. En otras palabras, se descuida en ocasiones la labor de asegurar el adecuado «encaje» de las nuevas normas en el seno del ordenamiento para salvaguardar con ello —en la medida de lo posible— la armonía y consistencia interna de este. Esta situación tiene consecuencias indeseables —entre ellas que se termina por comprometer la propia eficacia de las normas, cuya vigencia, alcance, sentido y compatibilidad con otras resultan dudosos— y, en cualquier caso, complica la labor del intérprete, que se ve abocado a la ardua labor (a veces también infructuosa) de intentar reconstruir la lógica de un sistema que no existe o ha quedado oculta bajo fórmulas desafortunadas. También por esto, por el tema y por las características de la disciplina legal, el libro de Diego Cruz es una obra «difícil».

4. *Resulta imposible resumir el contenido de la obra en estas páginas (y, seguramente, sería de poca utilidad). No obstante, subrayar ciertos extremos sobre los que se detiene Diego Cruz en su estudio puede servir para ilustrar al-*

gunas de las consideraciones anteriores y, especialmente, para hacerse una idea aproximada de las dificultades que entraña el análisis del vigente régimen de los viajes combinados.

En este sentido cabe recordar, antes de nada, cómo el profesor Cruz Rivero ha de enfrentarse, a lo largo de toda la obra, con la particularidad de que la regulación de los viajes combinados comprende dos realidades bien diferentes desde el punto de vista de su articulación jurídica. De una parte, abarca aquellos supuestos en los que el viajero celebra un único contrato con el empresario (organizador o minorista) adquiriendo, bien un «paquete turístico» previamente configurado por un organizador, bien una combinación de servicios de viaje seleccionados por el propio viajero que conforman un «paquete a medida» [art. 151.1.b).1.º LGDCU]. Y, de otra parte, alcanza aquellos casos en los que no hay un único contrato en el que se recoja la prestación combinada de dos o más servicios de viaje, sino, además, un conjunto de contratos distintos con diferentes prestadores de servicios de viaje [art. 151.1.b).2.º LGDCU]. Esta dualidad de realidades contractuales, tratadas ambas en la ley como viajes combinados por considerar que económica y materialmente el viajero se encuentra con idénticas necesidades de tutela, se resiste a una categorización jurídica única y dificulta enormemente la interpretación de los textos legales. A ello hay que añadir, por si la complicación fuera poca, que la Ley define también los llamados «servicios de viaje vinculados» [en los que, con objeto del mismo viaje o vacación, se adquieren al menos dos tipos diferentes de servicios de viaje, sin constituir con ello un viaje combinado, a través de la celebración de contratos distintos con cada uno de los prestadores individuales de servicios de viaje, siempre que concurren además otras circunstancias: art. 151.1.e) LGDCU].

Ahora bien, según apunta el autor, en cualquiera de las dos situaciones el contrato de viaje combinado comporta la obligación para organizadores y minoristas de prestar al viajero un conjunto de servicios turísticos integrados en una combinación, sin perjuicio de que la ejecución de dichos servicios se efectúe por otros empresarios (a saber, los prestadores de servicios: hosteleros, transportistas...). Esta idea permite a Diego Cruz afirmar que en la relación entre el organizador —o en su caso el minorista— y el viajero, esto es, en el marco del contrato de viaje combinado, los prestadores de servicios han de considerarse subcontratistas, auxiliares de organizadores y minoristas en el cumplimiento de sus obligaciones. De ahí que —en la concepción defendida en esta monografía— la responsabilidad solidaria de estos empresarios (art. 161 LGDCU) por los defectos o irregularidades ocurridos en el desarrollo del viaje —ahora denominados «faltas de conformidad»— sea la consecuencia del incumplimiento de las obligaciones propias asumidas en el contrato de viaje combinado (aunque la defectuosa prestación resulte materialmente imputable al auxiliar encargado de prestar el servicio). Lo cual ha de complementarse con la idea de que cuando la obligación del prestador de servicios deriva de un contrato celebrado por este con el organizador (y no directamente con el viajero) ha de reconocerse la existencia en dicho contrato de una estipulación a favor de un tercero (construcción que explicaría que el viajero —el tercero beneficiario de la estipulación— pueda dirigirse directamente contra el prestador de servicios en caso de incumplimiento y

evita recurrir para justificar esta posibilidad a la existencia —controvertida— de una acción directa del comitente contra el subcontratista).

Por otra parte, también se suscitan cuestiones en relación con la incidencia que ha de tener el régimen jurídico de los diferentes servicios de viaje integrados en el viaje combinado sobre el propio contrato de viaje combinado. El autor recuerda, a este respecto, que los prestadores de servicios quedan obligados a suministrar aquellos servicios a los que se han comprometido de conformidad con la normativa propia de tales servicios. Organizadores y minoristas se someten, por el contrario, a un doble régimen, con los problemas que implica tal duplicidad. De un lado, en efecto, quedan obligados en virtud del viaje combinado a prestar los servicios integrados en la combinación, lo que supone que el contenido de dicha obligación queda delimitado en la normativa relativa al concreto servicio comprendido en el viaje combinado. En definitiva, organizador y minorista se obligan a transportar «como si» fueran transportistas, a hospedar «como si» fueran establecimientos hoteleros, etc. No obstante, y de otro lado, la responsabilidad de organizador y minorista por el incumplimiento se somete a un régimen uniforme e independiente de la del servicio prestado en lo que se refiere a los presupuestos de responsabilidad y circunstancias eximentes (si bien el art. 162.4 LGDCU permite a estos empresarios invocar los límites de responsabilidad previstos para los prestadores de servicios, en clara alusión a la responsabilidad de los transportistas).

Por supuesto, el profesor Cruz Rivero aborda en este libro muchos otros asuntos. De hecho, un simple vistazo al índice pone de manifiesto que se trata de un estudio tendencialmente exhaustivo, en el sentido de que pretende ocuparse de todos los aspectos relevantes del régimen del contrato de viaje combinado. Con todo, me tomaré la libertad de entretener al lector algunos momentos más para señalarle el interés que presenta el tratamiento dispensado al régimen de la información precontractual y de la documentación del contrato, a las modificaciones del contrato antes del inicio del viaje (novaciones subjetivas y objetivas del contrato que tienen su propia regulación específica para este tipo contractual) y a las facultades atribuidas a las partes por la Ley para ponerle fin (para darlo por «terminado»: art. 160 LGDCU). En cuanto a esto último puede ser oportuno apuntar que, tratándose de la que corresponde al viajero, tal facultad se denomina legalmente «resolución» (si bien el profesor Cruz analiza su similitud con el derecho de desistimiento recogido con carácter general para el arrendamiento de obra en el art. 1594 CC) y se suma, en el caso de los contratos de viaje combinado celebrados fuera del establecimiento, a un genuino derecho de desistimiento. En cambio, cuando se trata de las facultades reservadas en este ámbito a organizadores y minoristas se habla de «cancelación» del contrato, con una terminología un tanto peculiar en el panorama de nuestro Derecho privado.

5. Diego Cruz se licenció en la Universidad de Sevilla en 1999, año en el que terminó también mi trayectoria de cuatro cursos académicos como catedrático de la Universidad de Huelva. Puede decirse que yo volvía a mi casa de siempre, esto es, al Departamento de Derecho Mercantil de la Universidad de Sevilla, coincidiendo con la incorporación de Diego.

He sido, por tanto, testigo directo de su evolución durante todos estos años. Desde la defensa de su tesis doctoral hasta el momento actual, pasando por su nombramiento como profesor titular. Pero no es este el momento para exponer cómo ha ido transcurriendo la vida profesional del profesor Cruz Rivero. Cualquiera interesado puede acceder sin excesivos problemas a su curriculum vitae. Creo imprescindible, sin embargo, aprovechar esta ocasión para señalar que si algo ha caracterizado su labor y su conducta durante estos años ha sido el entusiasmo por su trabajo como docente e investigador universitario. Después de tanto tiempo (¡más de dos décadas!) Diego Cruz sigue teniendo el empuje, la ilusión y la fuerza con los que empezó su andadura universitaria. A mí me sigue maravillando su ánimo, refractario al pesimismo, al cinismo, al derrotismo y a la melancolía a los que frecuentemente conduce la lucha cotidiana con la realidad de nuestras universidades. Es de admirar en él su pasión por el trabajo que desarrolla; no es raro oírle decir a quien quiere escucharle que es feliz de tener el trabajo que tiene y que no lo cambiaría por nada. Y en esto es un ejemplo. Como lo es también por su preocupación por el trabajo concienzudo y minucioso, por su interés por seguir aprendiendo, por su capacidad para impulsar iniciativas que a todos benefician y por su generosa disponibilidad a colaborar con las impulsadas por otros. En esta obra —producto de muchas horas de trabajo dedicado, cuidadoso y honrado— se ponen de manifiesto algunas de estas cualidades.

Pero no es mi propósito ni mi estilo convertir estas líneas en un galeato. La obra de Diego Cruz debe (y sabe) defenderse por sí sola. Y, en cualquier caso, al lector corresponde formarse la opinión última sobre ella.

Sevilla, febrero de 2022.

Alberto DÍAZ MORENO
Catedrático de Derecho mercantil

**CONCEPTO Y NATURALEZA JURÍDICA
DEL CONTRATO
DE VIAJE COMBINADO.
DISTINCIÓN CON LOS SERVICIOS
DE VIAJE VINCULADOS**

CAPÍTULO I

PRESENTACIÓN

El objetivo del presente estudio es analizar el régimen jurídico de los contratos de viaje combinado y de los servicios de viaje vinculados, adentrándonos en la protección dispensada al viajero en nuestro ordenamiento. El tenor actualmente vigente de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante, LGDCU), que regula específicamente estos contratos en su Libro IV, es fruto de la reforma producida por el Real Decreto-ley 23/2018¹, que traspone a nuestro Derecho interno la Directiva 2015/2302².

Esta Directiva tiene como objetivo declarado la actualización del régimen contenido anteriormente en la Directiva 90/314/CEE³, adaptando el marco jurídico de los viajes combinados a la evolución del mercado, eliminando ambigüedades y colmando lagunas existentes en la normativa anterior⁴.

Sin perjuicio de que se produjeran otras modificaciones, algunas de bastante calado, uno de los principales cambios en el régimen de los viajes combinados como consecuencia de esta reforma fue la modificación de la propia noción del

¹ 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 (*BOE*, núm. 312, de 27 de diciembre de 2018). Asimismo, el art. 153 LGDCU ha sido posteriormente modificado por el Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de competencia, prevención del blanqueo de capitales, entidades de crédito, telecomunicaciones, medidas tributarias, prevención y reparación de daños medioambientales, desplazamiento de trabajadores en la prestación de servicios transnacionales y defensa de los consumidores (*BOE*, núm. 101, de 28 de abril de 2021).

² Directiva (UE) núm. 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) núm. 2006/2004 y la Directiva núm. 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, y por la que se deroga la Directiva núm. 90/314/CEE del Consejo (*DOUE*, núm. L 326, de 11 de diciembre de 2015).

³ Directiva núm. 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados (*DOCE*, núm. L 158, de 23 de junio de 1990).

⁴ Así se expresa en el propio considerando I de la Directiva 2015/2302. *Vid.* también A. I. LOIS CABALLÉ, «La protección del consumidor de viajes combinados: una perspectiva jurisprudencial», *RDM*, núm. 309, 2018, pp. 487-534, esp. p. 489, y A. PÉREZ MORIONES, «La obligación de información al viajero contratante de viajes combinados», *RDP*, año 103, mes 3, 2019, pp. 61-96, esp. pp. 63-65.

viaje combinado, junto a la introducción de un nuevo concepto, los servicios de viaje vinculados. Con ello se pretendió ampliar los supuestos en los que el adquirente de los servicios quedaba protegido por la ley. Los nuevos conceptos delimitan el ámbito de aplicación de la norma y, en consecuencia, el alcance de la protección que se dispensa al viajero. Esa fue una de las principales razones de ser de la reforma.

Tal idea puede apreciarse claramente a la vista de los antecedentes de la modificación normativa en el ámbito del Derecho de la Unión Europea⁵. Así, por ejemplo, la Comunicación de la Comisión de 9 de julio de 2013⁶ puso de manifiesto la necesidad de adaptar la normativa de los viajes combinados a los nuevos hábitos del consumidor. La Directiva 90/314/CEE se había redactado en un momento en el que el uso de los medios electrónicos de comunicación para realizar contratos de consumo era puramente anecdótico. Los paquetes turísticos eran contratados presencialmente y a través del establecimiento físico de una agencia de viajes.

En cambio, tal como se reconoce en los considerandos de la propia Directiva 2015/2302⁷, idea que se expresa igualmente en la Exposición de Motivos (IV) del Real Decreto-ley 23/2018, desde comienzos del siglo XXI internet se fue consolidando como un cauce habitual para distribuir servicios turísticos, bien para su contratación de forma aislada⁸, bien para su contratación de forma concatenada al objeto de configurar un viaje que integre varios servicios o bien, por último, para la adquisición de paquetes turísticos, en especial viajes combinados⁹.

⁵ Puede verse un sumario desarrollo de los antecedentes de la Directiva en A. PANIZA FULLANA, «La propuesta de Directiva relativa a los viajes combinados y los servicios asistidos de viaje: ¿el reconocimiento de la nueva realidad?», *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil*, vol. 2, núm. 4, 2014, pp. 51-60, esp. pp. 53-54.

⁶ Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, *Adaptar la normativa europea sobre viajes combinados a la era digital*, COM (2013) 513 final, disponible en <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?qid=1533663456873&uri=CELEX:52013DC0513>. Anteriormente, algunos documentos más generales habían puesto de manifiesto la enorme evolución del mercado, fruto de las nuevas tecnologías y del desarrollo de las compañías de transporte de bajo coste, que facilita que los viajeros organicen sus propias vacaciones. Así se indica, por ejemplo, en el *Working document on the Council Directive 90/314/ECC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours*, de 26 de julio de 2007. En otros casos se había hecho referencia a la necesidad de adecuar los derechos de los consumidores a la era digital, citándose el de los viajes como uno de los ejemplos de esta afirmación. En particular, según se indica, las nuevas tecnologías han supuesto una paulatina sustitución de los viajes combinados organizados por los paquetes dinámicos. *Vid.* en este sentido la Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, *Una agenda del consumidor europeo para impulsar la confianza y el crecimiento*, 22 de mayo de 2012, COM (2012) 225 final, disponible en <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?qid=1534009822325&uri=CELEX:52012DC0225>.

⁷ Ello aparece ya desde su considerando 2, en el que se expone que «[a]demás de las cadenas de distribución tradicionales, Internet se ha convertido en un medio cada vez más importante a través del que se ofrecen o venden servicios de viaje. Los servicios de viaje no solo se combinan en forma de viajes combinados preestablecidos tradicionales, sino que con frecuencia se combinan a medida. Muchas de esas combinaciones de servicios de viaje se encuentran en una situación de indefinición jurídica o no están claramente incluidos dentro del ámbito de aplicación de la Directiva 90/314/CEE».

⁸ *Vid.* sobre la contratación de servicios sueltos a través de agencias de viajes *online*, A. BATUECAS CALETRÍO y J. P. APARICIO VAQUERO, «La contratación *online* de servicios turísticos», en A. PANIZA FULLANA (coord.), *Nuevas fórmulas de comercialización online de servicios turísticos: subsunción en los tipos legales y distribución de responsabilidad*, Granada, Comares, 2013, pp. 49-78, esp. pp. 57-64.

⁹ A título de ejemplo, la propia Comunicación de la Comisión de 9 de julio de 2013 señalaba que en 2011 las ventas de viajes en línea supusieron alrededor del 35 por 100 del total de viajes reservados.

Ello contribuyó a desdibujar las fronteras, nunca totalmente nítidas por otra parte, entre la contratación de servicios sueltos, directamente con el proveedor de servicios o a través de un intermediario, y la de viajes combinados. A caballo entre una y otra modalidad se encuentran los denominados «paquetes dinámicos»¹⁰. En estos casos es el propio adquirente de los servicios el que configura el viaje mediante la adquisición de diversos servicios sueltos, asistido por un intermediario turístico que ofrece distintos servicios compatibles entre sí para conformar un viaje, dando como resultado un paquete turístico personalizado¹¹. La doctrina, en el ámbito de la contratación vía web, ha distinguido dos tipos de paquetes dinámicos: los *unitary packages* y los *derivative packages*. En el primer caso, la adquisición de todos los servicios se realiza a través de una misma página web y, en el segundo, el sitio del intermediario enlaza con las páginas de los prestadores de servicios o de otros intermediarios a través de las que se efectúa la contratación¹².

De este modo, los viajes combinados preestablecidos por una agencia de viajes organizadora, tal como fueron inicialmente concebidos en la Directiva 90/314/CEE, suponían ya en el segundo decenio del siglo XXI un porcentaje mucho menor de los viajes comercializados¹³. Y, en consecuencia, la protección dispensada por la derogada Directiva alcanzaba a un menor número de pasaje-

Vid. también sobre este fenómeno J. D. CAMARGO GÓMEZ, «Contratación electrónica de paquetes dinámicos de turismo en el ordenamiento jurídico español», *Ars Iuris Salmanticensis*, vol. 2, núm. 2, 2014, pp. 95-125, esp. pp. 96-98; J. I. PEINADO GRACIA, «La protección del pasajero en el contrato de viaje combinado y en la prestación de servicios asistidos de viaje: la responsabilidad del transportista aéreo y de los operadores turísticos», en M. J. GUERRERO LEBRÓN (dir.), *La responsabilidad del transportista aéreo y la protección de los pasajeros*, Madrid, Marcial Pons, 2015, pp. 513-560, esp. pp. 516-519; A. BATURECAS CALETRIO, «La contratación de viajes vinculados», *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil*, núm. 6, 2016, pp. 29-61, esp. pp. 30-32, y N. ÁLVAREZ LATA, «Viajes combinados y viajes vinculados», en J. M. BUSTO LAGO (coord.), *Reclamaciones de consumo. Materiales para la construcción de un Tratado de Derecho de Consumo*, 4.ª ed., Cizur Menor, Aranzadi Thomson Reuters, 2020, pp. 1865-1900, esp. pp. 1865-1866.

¹⁰ De hecho, entre los antecedentes de la Directiva 2015/2302 se aprecia la necesidad de aclarar si la regulación de los viajes combinados se aplica a los paquetes dinámicos. La mencionada Directiva trata de establecer unos criterios para deslindar en qué casos se puede considerar que el paquete dinámico es un viaje combinado. *Vid. Working document on the Council Directive 90/314/ECC...*, *op. cit.* Sobre la consideración de los paquetes dinámicos en los documentos preparatorios de la Directiva (UE) 2015/2302, *vid.* A. PANIZA FULLANA, «Nuevas tecnologías aplicadas al turismo y sus consecuencias jurídicas: los paquetes dinámicos», en A. PANIZA FULLANA (dir.), *Paquetes dinámicos: problemas y soluciones jurídicas desde una perspectiva internacional*, Madrid, Dykinson, 2014, pp. 13-29, esp. pp. 18-27.

¹¹ La Comunicación de la Comisión de 22 de mayo de 2012 definió los paquetes dinámicos como «un producto de viaje en el que se ofrecen al menos dos servicios de viaje diferentes (transporte, alojamiento y/u otros servicios turísticos) para un único viaje o se venden de manera combinada, al mismo tiempo, por el mismo proveedor o por proveedores que están vinculados comercialmente y en el que el comprador puede combinar y personalizar el contenido del paquete según sus preferencias».

¹² *Vid.* P. BENAVIDES VELASCO, «La Directiva de viajes combinados: perspectivas de futuro», en V. AGUADO I CUDOLÁ y O. CASANOVAS I IBÁÑEZ, *El impacto del Derecho de la Unión Europea en el turismo*, Barcelona, Atelier, 2012, pp. 135-152, esp. p. 150; A. ASENSI MERÁS, «Nuevas perspectivas de la contratación online de servicios turísticos y paquetes dinámicos de turismo», *International Journal of Scientific Management Tourism*, vol. 2, núm. 1, 2016, pp. 287-302, esp. pp. 294-300; A. PANIZA FULLANA, *Viajes combinados y servicios de viaje vinculados: replanteamiento de conceptos y sus consecuencias sobre la responsabilidad*, Madrid, Dykinson, 2017, esp. p. 25; M. PÉREZ ESCOLAR, «El viajero, consumidor vulnerable. Consideraciones a la luz del moderno Derecho comunitario europeo», *RDP*, núm. 44, 2017, pp. 33-67, esp. pp. 53-54, y D. CARRIZO AGUADO, *Régimen jurídico de las operaciones internacionales de consumo en los servicios turísticos digitales*, Madrid, Dykinson, 2018, esp. p. 78.

¹³ Como ejemplo, la Comunicación de la Comisión de 9 de julio de 2013 indicaba que solo el 25 por 100 de los viajes son viajes combinados tradicionales preestablecidos.