

**DIRECTIVA DEL CONSEJO**

de 13 de junio de 1990

**relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados**

(90/314/CEE)

EL CONSEJO DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS,

Visto el Tratado constitutivo de la Comunidad Económica Europea y, en particular, su artículo 100 A,

Vista la propuesta de la Comisión<sup>(1)</sup>,En cooperación con el Parlamento Europeo<sup>(2)</sup>,Visto el dictamen del Comité Económico y Social<sup>(3)</sup>,

Considerando que uno de los principales objetivos de la Comunidad es la realización del mercado interior; que el sector turístico representa un aspecto esencial de dicho mercado interior;

Considerando que las legislaciones de los Estados miembros relativas a los viajes combinados, vacaciones combinadas y circuitos combinados, que se denominarán en lo sucesivo « viajes combinados » presentan muchas disparidades y que las prácticas nacionales en este sector son considerablemente distintas, lo que crea obstáculos a la libre prestación de servicios en relación con los viajes combinados y distorsiones en la competencia entre los operadores establecidos en Estados miembros diferentes;

Considerando que el establecimiento de normas comunes sobre los viajes combinados contribuirá a la eliminación de dichos obstáculos y, por consiguiente, a la realización de un mercado común de los servicios, haciendo posible de este modo que los operadores establecidos en un Estado miembro ofrezcan sus servicios en otros Estados miembros y que los consumidores de la Comunidad gocen de condiciones comparables sea cual fuere el Estado miembro en que adquieran un viaje combinado;

Considerando que la letra b) del punto 36 del Anexo de la Resolución del Consejo, de 19 de mayo de 1981, relativa a un segundo programa de la Comunidad Económica Europea sobre la política de protección e información del consumidor<sup>(4)</sup> invita a la Comisión a estudiar, entre otras cosas, el tema del turismo y a presentar, en su caso, las oportunas propuestas, teniendo en cuenta su incidencia en la protección del consumidor y los efectos de las diferencias entre las legislaciones de los Estados miembros sobre el buen funcionamiento del mercado común;Considerando que, en la Resolución de 10 de abril de 1984 relativa a la política comunitaria de turismo<sup>(5)</sup>, el Consejo celebra la iniciativa de la Comisión de llamar la atención sobre la importancia del turismo y toma nota de

las orientaciones iniciales de la Comisión para una política comunitaria de turismo;

Considerando que la comunicación de la Comisión al Consejo que lleva por título « Nuevo impulso a la política de protección de los consumidores », que se aprobó por Resolución del Consejo de 6 de mayo de 1986<sup>(6)</sup>, incluye en su punto 37, entre las medidas propuestas por la Comisión, la armonización de las legislaciones en materia de viajes combinados;

Considerando que el turismo desempeña un papel cada vez más importante en la economía de los Estados miembros; considerando que los viajes combinados constituyen una parte fundamental de la actividad turística; considerando que el sector de los servicios combinados en los Estados miembros se vería estimulado para alcanzar mayor crecimiento y productividad si, al menos, se adoptara un mínimo de normas comunes para estructurarlo en su dimensión comunitaria; y considerando que esto no sólo beneficiaría a los ciudadanos de la Comunidad que adquieran viajes combinados organizados de conformidad con estas normas, sino que atraería a turistas de países terceros deseosos de beneficiarse de unas normas garantizadas en los viajes combinados;

Considerando que las normas que protegen al consumidor presentan, entre los diferentes Estados miembros, una disparidad que disuaden a los consumidores de un Estado miembro determinado de adquirir viajes combinados en otro Estado miembro;

Considerando que esta desventaja ejerce sobre los consumidores un poderoso efecto disuasorio a la hora de adquirir viajes combinados fuera de su propio Estado miembro; que dicho efecto es aún mayor que cuando se trata de la compra de otros servicios, puesto que el carácter específico de las prestaciones que se hacen en un viaje combinado supone por regla general el pago anticipado de sumas importantes y que las prestaciones se realicen en un Estado distinto del Estado de residencia del consumidor;

Considerando que el consumidor debe beneficiarse de la protección que establece la presente Directiva, ya sea parte en el contrato, cesionario o miembro de un grupo en cuyo nombre otra persona haya celebrado un contrato relativo a un viaje combinado;

Considerando que el organizador del viaje combinado y/o el detallista deben estar obligados a velar por que, en los documentos en que se describe el viaje combinado que

<sup>(1)</sup> DO nº C 96 de 12. 4. 1988, p. 5.<sup>(2)</sup> DO nº C 69 de 20. 3. 1989, p. 102; y DO nº C 149 de 18. 6. 1990.<sup>(3)</sup> DO nº C 102 de 24. 4. 1989, p. 27.<sup>(4)</sup> DO nº C 165 de 23. 6. 1981, p. 24.<sup>(5)</sup> DO nº C 115 de 30. 4. 1984, p. 1.<sup>(6)</sup> DO nº C 118 de 7. 3. 1986, p. 28.

respectivamente organiza y vende, la información facilitada no sea engañosa y los folletos puestos a disposición del consumidor contengan una información clara y precisa ;

Considerando que el consumidor debe poseer una copia de las cláusulas del contrato relativo al viaje combinado ; que, para ello, procede exigir que todas las cláusulas del contrato se consignen por escrito o en cualquier otra forma comprensible y accesible al consumidor y que se entregue a éste una copia del mismo ;

Considerando que el consumidor deberá tener la facultad, en determinadas circunstancias, de transferir la reserva de un viaje combinado hecha por él, a un tercero interesado ;

Considerando que, en principio no deberá poderse revisar el precio establecido por el contrato, salvo que éste estipule la posibilidad de una revisión, tanto al alza como a la baja, de manera expresa ; que esta posibilidad deberá, no obstante, supeditarse a determinadas condiciones ;

Considerando que el consumidor debe tener la facultad, en determinadas circunstancias, de rescindir, antes de la salida, el contrato relativo a un viaje combinado ;

Considerando que interesa definir claramente los derechos del consumidor en los casos en que el organizador del viaje combinado lo cancele antes de la fecha de salida acordada ;

Considerando que, si tras la salida del consumidor, no se suministra una parte importante de los servicios contratados o el organizador comprueba que no podrá suministrar una parte importante de los mismos, el organizador debe asumir determinadas obligaciones frente al consumidor ;

Considerando que el organizador y/o el detallista que son partes en el contrato deben ser responsables frente al consumidor de la buena ejecución de las obligaciones que emanan del contrato ; que, asimismo, el organizador y/o detallista deben ser responsables de los perjuicios causados al consumidor por la no ejecución o por la mala ejecución del contrato salvo cuando los incumplimientos observados en la ejecución del contrato no puedan imputarse ni a ellos ni a otro prestador de servicios ;

Considerando que, cuando se vea comprometida la responsabilidad del organizador y/o detallista por la no ejecución o por la mala ejecución de las prestaciones que constituyen el viaje combinado sería conveniente poder limitarla de conformidad con los convenios internacionales que regulan estas prestaciones, en particular el Convenio de Varsovia de 1929 sobre el transporte aéreo internacional, el Convenio de Berna de 1961 sobre el transporte por ferrocarril, el Convenio de Atenas de 1974 sobre el transporte por mar y el Convenio de París de 1962 sobre la responsabilidad de los hoteleros ; que, en cuanto de los daños distintos de los corporales, deberán poder derivarse también del contrato relativo al viaje combinado, limitaciones de responsabilidad, siempre que éstas sean razonables ;

Considerando que procede establecer determinadas medidas con vistas a informar al consumidor y dar curso a las reclamaciones ;

Considerando que tanto el consumidor como el sector de los viajes combinados resultarían beneficiados si los organizadores y/o detallistas estuvieran obligados a proporcionar garantías en caso de insolvencia o quiebra ;

Considerando que, con objeto de proteger al consumidor, los Estados miembros deberían ser libres de adoptar, o conservar, disposiciones más estrictas relativas a los viajes combinados,

HA ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA :

#### *Artículo 1*

El objeto de la presente Directiva es la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados vendidos u ofrecidos a la venta en el territorio de la Comunidad.

#### *Artículo 2*

A efectos de la presente Directiva se entenderá por :

- 1) Viaje combinado : la combinación previa de, por lo menos, dos de los siguientes elementos, vendida u ofrecida a la 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.

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 Directiva.
- 2) Organizador : la persona que organiza de forma no ocasional viajes combinados y los vende u ofrece a la venta, directamente o por medio de un detallista.
- 3) Detallista : la persona que vende u ofrece a la venta el viaje combinado establecido por un organizador.
- 4) Consumidor : la persona que compra o se compromete a comprar el viaje combinado (« el contratante principal »), la persona en nombre de la cual el contratante principal se compromete a comprar el viaje combinado (« los demás beneficiarios ») o la persona a la cual el contratante principal u otro beneficiario cede el viaje combinado (« cesionario »).
- 5) Contrato : el acuerdo que vincula al consumidor con el organizador y/o el detallista.

#### *Artículo 3*

1. La descripción del viaje combinado comunicada por el organizador o el detallista al consumidor, así como su precio y todas las demás condiciones aplicables al contrato no deberán contener indicaciones engañosas.

2. Si se pone a disposición del consumidor un folleto, éste deberá indicar, de forme legible, clara y precisa, el precio así como toda información adecuada sobre :

- a) el destino, los medios, las características y las categorías de transporte que se vayan a utilizar ;
- b) el tipo de alojamiento su situación, su categoría o su nivel de comodidad y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística según la normativa del Estado miembro de acogida de que se trate ;
- c) las comidas servidas ;
- d) el itinerario ;
- e) la información de índole general sobre las condiciones aplicables a los nacionales del Estado o Estados miembros de que se trate en materia de pasaportes y de visados y las formalidades sanitarias para el viaje y la estancia ;
- f) el importe o el porcentaje del precio que deba pagarse en concepto de anticipo sobre el precio total y el calendario para el pago del saldo ;
- g) si para la realización del viaje combinado se necesita un número mínimo de personas y, en tal caso, la fecha límite de información al consumidor en caso de anulación.

La información contenida en el folleto será vinculante para el organizador o el detallista, a menos que :

- los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente al consumidor antes de la celebración del contrato ; el folleto deberá mencionarlo expresamente ;
- se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo entre las partes contratantes.

#### Artículo 4

1. a) El organizador y/o el detallista facilitarán al consumidor, por escrito o en cualquier otra forma adecuada y antes de la celebración del contrato, la información de índole general sobre las condiciones aplicables a los nacionales del Estado miembro o de los Estados miembros de que se trate en materia de pasaportes y de visados y en particular en lo que se refiere a los plazos de obtención de los mismos, así como la información relativa a las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia ;
- b) El organizador y/o el detallista deberán facilitar al consumidor, por escrito o en cualquier otra forma adecuada y con el tiempo necesario, antes del inicio del viaje, la información siguiente :
  - i) los horarios y los lugares de las escalas y los enlaces así como la indicación del lugar que deberá ocupar el viajero, por ejemplo, la cabina o la litera, si se trata de un barco, o el compartimento de literas o el coche cama, si se trata de un tren ;
  - ii) el nombre, dirección y número de teléfono de la representación local del organizador y/o el detallista o, a falta de éstos, los nombres, direcciones y números de teléfono 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 y/o el detallista ;

- iii) para los viajes y estancias de menores en el extranjero, la información que permita establecer un contacto directo con el niño o el responsable *in situ* de su estancia ;
- iv) información 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 en caso de accidente o de enfermedad.

2. Los Estados miembros velarán por que el contrato respete los principios siguientes :

- a) en función del tipo de viaje combinado de que se trate, el contrato incluirá al menos las cláusulas que figuran en el Anexo ;
- b) todas las cláusulas del contrato se enunciarán por escrito o en cualquier otra forma comprensible y accesible al consumidor y deberán serle comunicadas previamente a la celebración del contrato ; el consumidor recibirá una copia ;
- c) lo dispuesto en la letra b) no deberá impedir que se realicen reservas o contratos fuera de plazo o « a última hora ».

3. Cuando el consumidor tenga algún impedimento para participar en el viaje combinado, podrá ceder su reserva —tras haber informado al organizador o al detallista en un plazo razonable antes de la salida— a una persona que reúna todas las condiciones requeridas para el viaje combinado. La persona que ceda su reserva en el viaje combinado y el cesionario responderán solidariamente ante el organizador o el detallista que sean parte del contrato, del pago del saldo del precio así como de los gastos adicionales que pueda haber causado dicha cesión.

4. a) Los precios establecidos por 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 define las modalidades precisas de cálculo, y si se revisan únicamente para tener en cuenta variaciones :

- del coste de los transportes, incluido el coste del carburante,
- de las tasas e impuestos relativos a determinados servicios, como los impuestos de aterrizaje, de desembarco o de embarque en puertos y aeropuertos,
- de los tipos de cambio aplicados al viaje organizado de que se trate.

- b) Durante los veinte días que precedan la fecha de salida prevista, no se podrá aumentar el precio determinado en el contrato.

5. En caso de que, antes de la salida, el organizador se vea obligado a modificar, de manera significativa, el

contrato en un elemento esencial, tal como el precio, deberá notificarlo al consumidor lo más rápidamente posible para permitirle tomar las decisiones adecuadas, y en particular;

- bien rescindir el contrato sin penalización,
- o bien aceptar un suplemento del contrato en el que se precisen las modificaciones introducidas y su repercusión en el precio.

El consumidor deberá informar al organizador o al detallista de su decisión en el más breve plazo.

6. En caso de que el consumidor rescinda el contrato de conformidad con el apartado 5 o de que, por cualquier motivo que no le sea imputable al consumidor, el organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, el consumidor tendrá derecho;

- a) bien a otro viaje combinado de calidad equivalente o superior en caso de que el organizador y/o el detallista puedan proponérselo. Si el viaje ofrecido en sustitución fuera de inferior categoría, el organizador deberá reembolsar al consumidor la diferencia de precio;
- b) o bien al reembolso en el más breve plazo de todas las cantidades pagadas con arreglo al contrato.

En estos casos, tendrá derecho, si procede, a una indemnización por incumplimiento del contrato, que le pagarán o bien el organizador, o bien el detallista, según lo que determine la legislación del Estado miembro correspondiente, excepto cuando:

- i) la cancelación se deba a que el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al mínimo exigido, y se informe por escrito al consumidor de la cancelación dentro de los plazos indicados en la descripción del viaje combinado, o
- ii) la cancelación, salvo en caso de exceso de reservas, se deba a motivos de fuerza mayor, es decir, a circunstancias ajenas a quien la invoca, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse pese a toda la diligencia empleada.

7. En caso de que, después de la salida, no se suministrara una parte importante de los servicios previstos en el contrato o el organizador observara que no puede suministrar una parte importante de los mismos, el organizador adoptará otras 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.

En caso de que tales soluciones fuesen inviables o de que el consumidor no las acepte por razones válidas, el organizador suministrará al consumidor, en caso necesario y sin suplemento alguno de precio, un medio de transporte equivalente para que pueda volver al lugar de salida o a cualquier otro lugar de regreso que ambos hayan convenido y, cuando proceda, indemnizará al consumidor.

### Artículo 5

1. Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para que la responsabilidad respecto al consumidor por la buena ejecución de las obligaciones derivadas del contrato recaiga en el organizador y/o en el detallista que sean parte de dicho contrato, con independencia de que dichas obligaciones las deban ejecutar él mismo u otros prestadores de servicios, y ello sin perjuicio del derecho del organizador y/o del detallista a actuar contra esos otros prestadores de servicios.

2. Por lo que respecta a los daños sufridos por el consumidor a causa de la no ejecución o mala ejecución del contrato, los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para que la responsabilidad recaiga en el organizador y/o el detallista a menos que dicha no ejecución o mala ejecución no sean imputables ni a estos ni a otro prestador de servicios, porque:

- las faltas observadas en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor,
- dichas faltas sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable,
- dichas faltas se deban a un caso de fuerza mayor, tal como se define en el inciso ii) del apartado 6 del artículo 4, o a un acontecimiento que el organizador y/o el detallista, o el prestatario, poniendo toda la diligencia necesaria, no podían prever ni superar.

En los casos mencionados en los dos últimos guiones del párrafo anterior, el organizador y/o el detallista que sean parte en el contrato estarán obligados a actuar con diligencia para prestar asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.

Por lo que se refiere a los daños que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, los Estados miembros podrán admitir que el resarcimiento se limite con arreglo a los convenios internacionales que regulan dichas prestaciones.

Por lo que se refiere a los daños que no sean corporales que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, los Estados miembros podrán admitir que se limite el resarcimiento en virtud del contrato. Dicha limitación deberá ser razonable.

3. Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo 4 del apartado 2, no podrán establecerse excepciones a las disposiciones de los apartados 1 y 2 mediante una cláusula contractual.

4. El consumidor deberá comunicar lo antes posible al prestador de que se trate, así como al organizador y/o al detallista, por escrito o en cualquier otra forma adecuada, todo incumplimiento en la ejecución del contrato que haya comprobado *in situ*.

Esta obligación deberá mencionarse de forma clara y precisa en el contrato.

*Artículo 6*

En caso de reclamación, el organizador y/o el detallista o su representante local, si existe, deberán actuar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas.

*Artículo 7*

El organizador y/o el detallista que sean parte en el contrato facilitarán pruebas suficientes de que, en caso de insolvencia o de quiebra, quedarán garantizados el reembolso de los fondos depositados y la repatriación del consumidor.

*Artículo 8*

Los Estados miembros podrán adoptar, o mantener, disposiciones más estrictas en el ámbito regulado por la presente Directiva, a fin de proteger al consumidor.

*Artículo 9*

1. Los Estados miembros tomarán las medidas necesarias para dar cumplimiento a la presente Directiva a más

tardar el 31 de diciembre de 1992. Informarán inmediatamente de ello a la Comisión.

2. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión los textos de las disposiciones fundamentales de Derecho interno que adopten en el ámbito regulado por la presente Directiva. La Comisión comunicará dichos textos a los demás Estados miembros.

*Artículo 10*

Los destinatarios de la presente Directiva son los Estados miembros.

Hecho en Luxemburgo, el 13 de junio de 1990.

*Por el Consejo*

*El Presidente*

D. J. O'MALLEY

*ANEXO*

Elementos que deberán incluirse en el contrato cuando se apliquen al viaje combinado considerado :

- a) el destino o los destinos del viaje y, en caso de períodos fraccionados de estancia, los distintos períodos y sus fechas ;
  - b) los medios, las características y las categorías de transporte que se vayan a utilizar, las fechas, horas y lugares de salida y de regreso ;
  - c) en caso de que el viaje combinado incluya alojamiento, su situación, su categoría turística o su nivel de comodidad así como sus principales características, su conformidad a la normativa del Estado miembro de acogida de que se trate y el número de comidas servidas ;
  - d) si para la realización del viaje combinado se exige un número mínimo de personas y, en tal caso, la fecha límite de información al consumidor en caso de cancelación ;
  - e) el itinerario ;
  - f) las visitas, excursiones o demás servicios incluidos en el precio total convenido del viaje combinado ;
  - g) el nombre y la dirección del organizador, del detallista y, si procede, del asegurador ;
  - h) el precio del viaje combinado, así como una indicación de toda posible revisión del precio en virtud del apartado 4 del artículo 4 y la indicación de los posibles derechos e impuestos correspondientes a determinados servicios (tasas de aterrizaje, de desembarco o de embarque en puertos y aeropuertos, impuestos de estancia), cuando tales gravámenes no estén incluidos en el precio del viaje combinado ;
  - i) el calendario y modalidades de pago del precio ;
  - j) toda solicitud especial que el consumidor haya transmitido en el momento de la reserva al organizador o al detallista y que ambos hayan aceptado ;
  - k) los plazos en los que el consumidor deberá formular una posible reclamación por la no ejecución o la mala ejecución del contrato.
-