

## VIAJES COMBINADOS: SUSPENSIÓN DE VIAJE POR FUERZA MAYOR. DEVOLUCIÓN DEL PRECIO Y NUEVA DIRECTIVA 2015/2302

**José Ignacio Atienza López**

*Secretario del Juzgado de 1.ª Instancia n.º 41 de Madrid*

---

### EXTRACTO

Importancia del concepto legal de fuerza mayor a la hora de valorar la obligación de la agencia de viajes de devolver el precio de un viaje combinado pagado por el consumidor cuando el viaje ha de suspenderse como consecuencia de un accidente leve del mismo pero impositivo a la hora de realizar el viaje. El factor impositivo ha de tratarse de un hecho o acontecimiento independiente de la voluntad del agente causante y, por tanto, no imputable a él. Ha de tratarse de una fuerza superior a todo control y previsión y que excluya toda intervención de culpa. El evento decisivo debe proceder exclusivamente de un acaecimiento impuesto y no previsto ni previsible; o que si se hubiese previsto resulte insuperable e inevitable, sin intervención de culpa alguna del deudor. Necesidad de valorar el cambio de criterio legal tras la Directiva (UE) 2015/2302 que modifica los supuestos legales de desistimiento del viaje por el consumidor con derecho a indemnización.

**Palabras claves:** viaje combinado, consumidor, fuerza mayor impositiva y devolución del precio.

---

*Fecha de entrada: 16-04-2016 / Fecha de aceptación: 28-04-2016*

## **ENUNCIADO**

María ha pagado 2.000 euros a una agencia para llevar a cabo un viaje de una semana a Marruecos que tenía previsto realizar en noviembre de 2015, visitando diferentes ciudades, con un total de cinco noches de hotel y seis días de estancia en aquel país. Pese a que el empleado de la agencia le ofreció la posibilidad de contratar un seguro privado para estar tranquila en el caso de que por voluntad propia desistiese de realizar el viaje, María sin embargo no lo contrató.

Quince días antes de tal viaje, María al salir de su trabajo se ha torcido el pie, y tras acudir a una clínica de urgencias, se le ha diagnosticado una luxación del tobillo con esguince completo del mismo y varias fisuras de naturaleza leve, y se le ha escayolado la pierna desde la rodilla. Tras haber comentado su viaje al médico, este le desaconseja totalmente el viaje dada la imposibilidad de que su pierna pueda estar curada en el plazo que le queda.

Ante ello, María desiste del viaje y ha acudido a la agencia de viajes exponiendo el caso y solicitando la devolución del precio pagado acompañando toda la documentación médica que acredita el accidente fortuito sufrido y manifestando la imposibilidad física de hacer el viaje. La agencia le ha recogido el formulario adecuado solicitando la devolución del precio y copia de la documentación médica, y una semana después le ha contestado por escrito la negativa a la devolución del precio.

María se plantea iniciar, ante ello, una acción judicial y pide cita en un despacho de abogados para informarse de las opciones viables que existan tendentes a lograr la recuperación de la cantidad que pagó. Informemos sobre ello.

### *Cuestiones planteadas:*

- La fuerza mayor como causa de desistimiento de un viaje combinado.
- El derecho al reembolso del precio por el consumidor.
- Situación legal actual y de futuro.

## SOLUCIÓN

El caso planteado nos lleva a dos perspectivas completamente diferentes sobre una misma cuestión, y unos mismos hechos que se repiten con frecuencia. Algo tan común como un pequeño accidente laboral o doméstico o una enfermedad no grave pero que nos impide realizar un viaje que habíamos programado de varios días y con mucha antelación, pero cuyo precio ya hemos pagado en su totalidad. ¿Hay realmente un derecho en nuestras normas que nos permita recuperar la cantidad que hemos pagado para estos supuestos? Es muy frecuente que, ante el elevado precio que abonamos por uno de estos viajes, contratemos un seguro en el propio lugar de organización del viaje, que nos dé por un pequeño importe una gran tranquilidad, pero en muchas ocasiones no entendemos que debamos asegurar el viaje frente a estos pequeños siniestros que nos hacen imposible el viaje. Cuando ello sucede, y ante la negativa a devolvernos el importe por parte de nuestra agencia, la primera idea que se nos representa en la cabeza es que ello es una gran injusticia pues ningún viaje hemos disfrutado y hemos perdido nuestro dinero; inmediatamente pensamos en que nuestras leyes han de tener en algún lugar recogido algún precepto que impida la consumación de esta injusticia y nos vamos corriendo en pos de un abogado que nos ayude *a posteriori*. En este contexto hemos de entender nuestro caso.

La acción a ejercitar ha de estar fundamentada al amparo de lo dispuesto en los artículos 1.101, 1.103, 1.104 y 1.902 y ss. del Código Civil, y en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en particular su libro IV relativo a los viajes combinados (arts. 155 y 160), y sin perder de vista que la Ley 21/1995, de 6 julio, de Viajes Combinados, ha quedado derogada por la disposición derogatoria única del Real Decreto Legislativo 1/2007. Ahora bien, esta no es la única normativa al efecto pues resulta de gran actualidad la Directiva 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015, por cuanto tal y como establece el artículo 30 de la misma en relación con su entrada en vigor, esta tendrá lugar a los 20 días de su publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea, esto es, el 1 de enero de 2016 (al haber sido publicada en el DOUE de 11 de diciembre de 2015), añadiendo su artículo 28 (dentro de su disp. final), que los Estados miembros adoptarán y publicarán a más tardar el 1 de enero de 2018 las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la directiva y aplicarán dichas disposiciones a partir del 1 de julio de 2018, como consecuencia de la obligación de transposición. Ello determina que nos encontremos para este tipo de hechos, como los expuestos en nuestro caso, ante un momento de transitoriedad normativa de evidente importancia.

Habiendo acaecido los hechos objeto de consulta en el año 2015, no resulta de aplicación al caso propuesto la mencionada directiva, pero la misma debe ser comentada por el cambio de planteamiento que la misma opera respecto de casos como el presente, incardinables en la denominada «fuerza mayor».

La cuestión suscitada en el presente caso consiste en determinar si María, en su condición de consumidora, tiene derecho a obtener la restitución del importe abonado para la contratación

del viaje combinado del caso, tras haber resuelto el mismo como consecuencia del accidente laboral por ella sufrido que le ocasionó la fractura de un pie y la imposibilidad de moverse y de realizar viajes.

El artículo 160 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios es del siguiente tenor literal:

«En todo momento el consumidor y usuario podrá dejar sin efecto 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 resolución 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 ciento del importe total del viaje, si la cancelación se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 15 por ciento entre los días tres y diez, y el 25 por ciento dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida.

De no presentarse a la salida, el consumidor y 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 o tarifas especiales, los gastos de cancelación se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes».

Reconocido legalmente el derecho del consumidor de desistir unilateralmente del contrato, debe asumir los gastos y penalización expresados, salvo fuerza mayor, y en tal sentido debe acudirse al concepto legal que brinda el artículo 1.105 del Código Civil como causa de exoneración de la responsabilidad contractual, y que exige, según reiterada doctrina jurisprudencial, la concurrencia de los requisitos siguientes:

1. Que se trate de un hecho o acontecimiento independiente de la voluntad del agente causante y, por tanto, no imputable a él. Ha de tratarse de una fuerza superior a todo control y previsión y que excluya toda intervención de culpa. El evento decisivo debe proceder exclusivamente de un acaecimiento impuesto y no previsto ni previsible; o que si se hubiese previsto resulte insuperable e inevitable, sin intervención de culpa alguna del deudor.
2. Que el acontecimiento sea, o bien imprevisto e imprevisible, o bien previsto pero inevitable. Imprevisibilidad dentro de la normal que exigen las circunstancias del caso que se trate, requisito esencial para la aparición de estas causas que provocan la rotura del nexo causal.

3. Que entre el mencionado acontecimiento y el subsiguiente evento dañoso exista un vínculo de causalidad, sin que intervenga en esta relación como factor apreciable la actividad, dolosa o culposa, del agente.
4. Debe probarse el evento de una forma cumplida y satisfactoria (STS de 18 de diciembre de 2006, 20 de julio de 2000, 24 de diciembre de 1999, 28 de diciembre de 1997, 15 de diciembre de 1996, 2 de abril de 1996, 31 de marzo de 1995 y 28 de marzo de 1994, entre otras muchas).

No se discute en los hechos del caso por la agencia de viajes la realidad del accidente padecido por la accidentada, como tampoco la fractura del pie ocasionada como consecuencia del mismo, determinante de la imposibilidad para esta de desplazarse y de realizar viaje alguno. Tales circunstancias, además, han quedado acreditadas con la documentación médica aportada con la reclamación que María hizo.

La cuestión se centra, así, en determinar si nos encontramos o no ante el supuesto de fuerza mayor en que la ley exime al cliente de la obligación de indemnizar al organizador o detallista por los perjuicios derivados de la resolución del contrato.

Pues bien, en el presente caso debe considerarse que nos encontramos ante un supuesto de fuerza mayor, puesto que como tal debe entenderse toda circunstancia ajena a quien la invoca, anormal e imprevisible, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse a pesar de haberse actuado con la diligencia debida. Tales condiciones concurren en el accidente sufrido pues resulta indiscutible que se trata de un hecho no previsible y ajeno a su voluntad, determinante de la imposibilidad de realizar el viaje contratado, lo que permite concluir que nos encontramos ante un supuesto de fuerza mayor.

La doctrina de nuestros tribunales sí ha calificado los accidentes o enfermedades o la muerte de un familiar como causa de fuerza mayor, como es el caso de la sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid de 10 de septiembre de 2012. Pero es que además no puede apreciarse mala fe en la actuación de la protagonista del caso, sino más bien en la de la propia agencia de viajes en la medida en que esta ni siquiera ha llegado a ofrecer a María la devolución del importe que pudiera considerar procedente por razón de la resolución contractual verificada, cuando el artículo 160 más arriba transcrito de la Ley de Consumidores y Usuarios prevé, para el supuesto de resolución del contrato por parte del consumidor y usuario, la obligación del organizador o detallista de devolver las cantidades abonadas por aquel, sin perjuicio de la indemnización que pudiere resultar procedente en favor de la entidad por los gastos de gestión y anulación, si los hubiere, más la correspondiente penalización.

Así pues, hechos como los descritos en el caso son perfectamente subsumibles en el concepto legal de fuerza mayor tal y como hemos razonado con anterioridad, a tenor de la normativa nacional en materia de consumidores y usuarios; sin embargo es preciso hacer referencia a la normativa comunitaria contemplada en la Directiva 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 noviembre de 2015, ya que la misma establece en su artículo 12 que «los Estados miembros

garantizarán que el viajero pueda poner fin al contrato de viaje combinado en cualquier momento antes del inicio del viaje. Cuando el viajero ponga fin a dicho contrato de conformidad con el presente apartado, podrá exigírsele que pague al organizador una penalización por terminación que sea adecuada y justificable. El contrato del viaje combinado podrá especificar una penalización tipo por terminación que sea razonable, basada en la antelación de la terminación del contrato con respecto al inicio del viaje combinado y en el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje. En ausencia de una penalización tipo por terminación, el importe de la penalización por terminación equivaldrá al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje. El organizador deberá facilitar al viajero que lo solicite una justificación del importe de la penalización por terminación. Y en su apartado segundo, que es en el que se recoge nuestro supuesto, se señala que: «No obstante lo dispuesto en el apartado 1, el viajero tendrá derecho a poner fin al contrato de viaje combinado antes del inicio del viaje sin pagar ninguna penalización de concurrir circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino. En caso de terminación del contrato de viaje combinado con arreglo al presente apartado, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualesquiera pagos realizados por el viaje combinado, pero no a una indemnización adicional». Como vemos hay en la normativa futura una omisión del concepto de fuerza mayor para pasar a usar el concepto 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», con lo cual, esta nueva normativa no protege los hechos descritos en el caso a favor de María, lo que habrá de ser tenido en cuenta de cara al futuro.

### *Sentencias, autos y disposiciones consultadas:*

- Código Civil, arts. 1.101, 1.103 1.104 y 1.902 y ss.
- Real Decreto Legislativo 1/2007 (TRLGDCU), arts. 160.
- Directiva (UE) 2015/2302 (viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados), art 12.