

## VIAJES COMBINADOS: RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA MINORISTA

M.<sup>a</sup> DEL MAR CABREJAS GUIJARRO  
*Magistrada*

**Palabras clave:** viajes combinados, agencias de viajes, mayorista, minoristas, responsabilidad.

### ENUNCIADO

A partir de lo establecido en el artículo 11 de la Ley 21/1995 de Viajes Combinados (LVC), dos son las corrientes contenidas en la jurisprudencia de las Audiencias en lo que se refiere a la imputación a la empresa minorista de responsabilidad en defectuosa ejecución del contrato vendido al cliente del viaje refacilitado por la empresa mayorista.

### CUESTIONES PLANTEADAS:

Viajes combinados: responsabilidad de la empresa minorista.

### SOLUCIÓN

En un primer momento es preciso situar la regulación en nuestro ordenamiento jurídico constituida fundamentalmente por la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados, la cual supuso 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, que además de la armonización de las legislaciones en materia de viajes combinados pretende, también, una mayor protección a los consumidores. Dicha norma, en la medida en que establece preceptos que afectan y modulan el perfeccionamiento, eficacia y ejecución del contrato de viaje combinado, incide en preceptos contractuales generales que se contienen en el Código Civil y en el de Comercio (véase Exposición de Motivos de la propia LVC); así, el ámbito de aplicación de la Ley se recoge en su artículo 1.º 1 que dispone que la presente ley será de aplicación a la oferta, contratación y ejecución de las vacaciones, los circuitos y los viajes combinados definidos en el artículo siguiente, entendiéndose a los efectos de esa ley por «viaje

combinado»: la combinación previa de, por lo menos, dos de los siguientes elementos, vendida u ofrecida 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 (art. 2.º 1 LVC).

Así, el artículo 11 de la LVC regula la responsabilidad de los organizadores y detallistas y dispone que:

«1. Los organizadores y los detallistas de viajes combinados responderán frente al consumidor, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que estas 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. La responsabilidad será solidaria cuando concurren conjuntamente en el contrato diferentes organizadores o detallistas, cualquiera que sea su clase y las relaciones que existan entre ellos.

2. Los organizadores y detallistas de viajes combinados responderán, asimismo, de los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato. Dicha responsabilidad cesará cuando concorra 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 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.
- 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.»

Pues bien, hallada responsabilidad en la empresa mayorista por los incidentes ocurridos durante un viaje vendido por el minorista, y demandada esta junto con la primera, dos son las corrientes doctrinales existentes:

La primera de ellas la encontramos en Sentencias como la de la Audiencia Provincial de Barcelona, Sección 17.<sup>a</sup>, de 14 de marzo de 2000, en la que se establece que «Al respecto, ha sido reconocido por la agencia mayorista en contestación a la posición sexta obrante al f. 350 de autos que la code mandada detallista no participaba en la elaboración del folleto, ni en la organización del viaje pero sí en la ejecución pues las modificaciones que se realizaron lo fueron a su instancia y se canalizó mediante la prestadora final de los servicios conforme se ratifica con los faxes obrantes en autos, en especial, el documento incorporado a los f. 248 y 249. No obstante, hemos de significar que dicho fax no consta recibido por la agencia minorista, a diferencia de otros unidos a los f. 86 y 106 que en la parte superior del anverso consta el momento de su recepción. En el unido al f. 248 se adjunta una transmisión (f. 249) que no ha sido justificado en autos que se corresponda con el documento anterior del f. 248. Por tanto, no puede apoyarse su condena en que la modificación del viaje no fuera transmitida por la minorista a las actoras por cuanto no se ha justificado que les fuera, a su vez, remitida por la agencia mayorista. En su consecuencia, resulta ser única responsable de la organización y ejecución la agencia mayorista, sin que ninguna responsabilidad pueda reprocharse a la recurrente detallista respecto a la prestación anormal del viaje combinado. Nótese que el artículo 11 no establece una obligación solidaria, en todo caso, sino que las individualiza según el ámbito de gestión que tengan en el viaje combinado. En dicho sentido, el detallista solo debe responder de su labor de intermediación entre la organización y el consumidor, cuando no consta que haya participado en otras funciones de organización o ejecución del viaje, interpretación acogida en la jurisprudencia menor en las Sentencias de las Audiencias Provinciales de Castellón de 19 septiembre de 1998, Badajoz de 25 de enero de 1999 y Vizcaya de 20 de enero de 1999, frente a otras que la imponen de forma solidaria, en todo caso (SSAP de Asturias de 21 de junio de 1999 y Alicante de 4 de mayo de 1999); pronunciándose la Sala por la doctrina recogida en las primeras resoluciones puesto que como indica la última de las citadas de 20 de enero de 1999: constando que la detallista no intervino para nada, ni en la redacción del folleto, ni en la organización, ni en la ejecución del viaje, pues lo realizó la mayorista, limitándose la minorista a actuar de intermediación y prestar sus servicios a las actoras que fueron cumplidas mediante la contratación e información de todos los cambios que la mayorista les iba realizando, menos el último de los reseñados. Por lo expuesto, debe estimarse el recurso deducido por «V, S.A.», procediendo a su absolución».

Otra muestra de esta corriente es la Sentencia de la Audiencia Provincial de Vizcaya, Sección 5.<sup>a</sup>, de 20 de enero de 1999: «Pero sentado lo anterior, y constando acreditado por las manifestaciones de la mayorista P, S.A. que Viajes E no intervino para nada ni, en la redacción del folleto ni en la organización y ejecución del viaje, pues lo hizo la mayorista, limitándose la agencia minorista a actuar de intermediaria con la mayorista, no cabe entender que exista una responsabilidad solidaria entre ambas, ya que según el artículo 11 de la Ley reguladora de los Viajes Combinados, mayorista y minorista «responderán frente al consumidor, en función de las obligaciones que les corresponden por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado», sin olvidar, por último, que según el artículo 27.2 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios «la responsabilidad será solidaria cuando concurren conjuntamente en el contrato diferentes organizadores o detallistas», ya que en el caso que examinamos ha quedado demostrado hasta la saciedad que Viajes E no intervino para nada en la proyección y ejecución del viaje, pues actuó como una mera intermediaria, función por la que lógicamente percibiría la

correspondiente comisión pero nada más, habiendo desarrollado la agencia mayoritaria sus funciones total y absolutamente diferenciadas de las llevadas a cabo por la agencia de viajes minorista».

De acuerdo con el artículo 11 de la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados, en desarrollo de los principios normativos de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios: «Los organizadores y detallistas de viajes combinados responderán frente al consumidor en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que estas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios y sin perjuicio del derecho de los organizadores y detallistas de actuar contra dichos prestadores de servicios».

Por el contrario, existe otra corriente que establece una interpretación de la ley más favorable al consumidor implicando en el resultado final del viaje vendido la responsabilidad del minorista.

Podemos destacar la Sentencia de la Audiencia Provincial de Jaén, Sección 2.<sup>a</sup>, de 25 de abril de 2000: «... la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados, dictada en transposición a nuestro Derecho interno de la Directiva 90/314/CEE, de 13 de junio de 1990, que abiertamente proclama, sin perjuicio de las acciones de repetición (art. 11), la responsabilidad de la agencia frente al cliente por el incumplimiento total o parcial de los servicios programados o contratados aun cuando aquel fuera imputable al prestatario directo o último de los mismos, igual decisión es predicable no solo de los artículos 25 y 26 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios», añadiendo que: «La responsabilidad contractual de la agencia de viajes, sea como mediadora, detallista o intermediaria frente al cliente no se agota, como pretende la apelada, con la mera gestión de la reserva de alojamiento los días concertados sino que, vinculada con la suerte o resultado final de la prestación contratada, deviene responsable de todo incumplimiento total o parcial diferente o defectuoso frente al programado. La agencia no acaba su compromiso contractual frente al cliente ofreciendo la oferta turística puesta a su alcance y haciéndose cobro anticipado del producto contratado. Los servicios que ofrece no se limitan a la reserva, sino a garantizar frente al consumidor que se cumplan los objetivos en cuya consideración aquel contrata responsabilizándose frente al cliente del correcto cumplimiento que de aquellos servicios realice el obligado último a dispensarlos» (y comparan este criterio las SSAP de Alicante, Secc. 6.<sup>a</sup>, de 4 de mayo de 1999, de Zaragoza, Secc. 4.<sup>a</sup>, de 21 de diciembre de 1998 y 16 de febrero de 1999, de Guadalajara de 4 de septiembre de 1998, de Barcelona, Secc. 16.<sup>a</sup>, de 5 de febrero de 1998, y de Alicante, Secc. 4.<sup>a</sup>, de 24 de julio de 1998). Pues bien, hemos pues de seguir esta última tesis como lo hacen Sentencias como la de 21 de junio de 2005 de la Sección 8.<sup>a</sup> de la Audiencia Provincial de Valencia, y otras en las que se establece que «aunque es cierto que la agencia detallista suele mediar entre organizador y viajero (y esa es la postura defendida por el apelante) y que, en consecuencia, sus obligaciones son principalmente las que se derivan de esa labor mediadora, podría parecer que solo debe responder del correcto cumplimiento del contrato de viaje combinado «en función de las obligaciones que le(s) correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado», teniendo en cuenta el primer inciso del artículo 11.1 de la LVC. Pero si tenemos en consideración que tanto la Directiva comunitaria antes citada como la propia ley para la regulación de los Viajes Combinados pretenden «una mayor protección a los consumidores» (Exposición de Motivos de la LVC), la responsabilidad del detallista no puede ser tan limitada como resultaría de esa primera interpretación (piénsese, por ejemplo, que el detallista vendiera un viaje combinado, a realizar en países extranjeros y siendo también el organizador una empresa extranjera, sin establecimientos en el

país del consumidor). Por eso, aunque no haya sido él, sino el organizador, quien se encargó de la composición del viaje y combinación de los servicios, del hecho de que contrate con el consumidor para venderle un viaje o de que medie entre el usuario y el organizador, surge para aquel la obligación de responder del correcto cumplimiento del contrato, considerando que, según el artículo 11.2 de la LVC, «Los (organizadores y) detallistas de viajes combinados responderán, asimismo, de los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato». Corroborra este criterio –no limitando la responsabilidad del detallista a «su ámbito de gestión»– que también el artículo 9.º 2 de la LVC, para el caso de resolución del contrato por el consumidor o de que el organizador cancele el viaje combinado, establece que el detallista será responsable del pago al consumidor de la indemnización que le corresponda, y lo mismo en el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior y proceda reembolsar al consumidor la diferencia del precio (ex art. 9.º 1 de la LVC). Puede añadirse también que el viajero o usuario del viaje combinado es un consumidor (cfr. art. 2.º 2 y Exposición de Motivos de la LVC, que como ya hemos dicho persigue aumentar la protección del consumidor), a los efectos de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo 1.101 del Código Civil en relación con los artículos 25 y siguientes de dicha Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (y, así, ex art. 25, «El consumidor y el usuario tienen derecho a ser indemnizados por los daños y perjuicios demostrados que el consumo de bienes o la utilización de productos o servicios les irroguen»; ex art. 26, «Las acciones u omisiones de quienes... facilitan... servicios a los consumidores o usuarios, determinantes de daños o perjuicios a los mismos, darán lugar a la responsabilidad de aquellos»; y ex art. 27.22, «Si a la producción de daños concurren varias personas, responderán solidariamente ante los perjuicios. El que pague al perjudicado tendrá derecho a repetir de los otros responsables, según su participación en la causación de los daños»), y por lo tanto no cabe duda de que la agencia de viajes que facilitó el viaje combinado debe responder, pues como dice la Sentencia de la Audiencia Provincial de Vizcaya, Sección 4.ª, de 6 de abril de 1998, «las agencias de viajes demandadas no pueden escudarse en su recíproca condición de mayorista y minorista..., ya que la responsabilidad que les incumbe como empresas que facilitan o suministran servicios (art. 26 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios) puede serles exigida por el cliente de modo solidario (art. 27 de la Ley 26/1984), sin perjuicio de las posteriores acciones de repetición entre las mismas. La solución no puede ser otra, puesto que el que contrata un viaje en una agencia tiene derecho a que respondan del fracaso organizativo de aquel todos aquellos que se benefician del precio pagado, que son tanto el minorista que recibe el encargo, como el mayorista que oferta el programa, como aquel que finalmente proporciona el alojamiento. El cliente puede dirigirse contra todos o contra cualquiera de ellos, sin que la decisión que adopte al respecto deba perjudicar su reclamación»; y se apoyan también en la Ley 26/1984, para declarar la responsabilidad del detallista, en los términos indicados, las Sentencias de las Audiencias Provinciales de Jaén, Sección 2.ª, de 25 de abril de 2000, Alicante, Sección 6.ª, de 4 de mayo de 1999, y Guadalajara de 4 de septiembre de 1998».

#### SENTENCIAS, AUTOS Y DISPOSICIONES CONSULTADAS:

- Ley 21/1995 (Viajes Combinados), arts. 1.º y 11.
- SSAP de Barcelona (Secc. 17.ª), de 14 de marzo de 2000, Valencia (Secc. 8.ª), de 21 de junio de 2005, Vizcaya (Secc. 5.ª), de 20 de enero de 1999 y Jaén (Secc. 2.ª), de 25 de abril de 2000.