

**A. DERECHO
CIVIL**

**CONTRATO DE VIAJE COMBINADO:
RESPONSABILIDAD POR DAÑOS
Y PERJUICIOS**

**Núm.
92/2002**

José Ignacio ATIENZA LÓPEZ
Secretario Judicial

• **ENUNCIADO:**

Con ocasión de su enlace matrimonial, don AAA y doña BBB formalizaron un contrato de viaje combinado con la mayorista Viajes XXX a través de la agencia de viajes ZZZ, seleccionando, en concreto, un viaje a Egipto de los ofertados en el catálogo elaborado por la mayorista citada ofreciéndose en tal viaje un total de ocho días y siete noches de viaje. Según el folleto correspondiente y lo contratado, el viaje daba comienzo a las 7,35 horas del día 31 de julio de 2000 y el día primero de viaje consistía en «Madrid/Luxor. Presentación en aeropuerto. Salida en vuelo especial destino Luxor. Llegada. Asistencia en aeropuerto y traslado a la motonave fluvial. Cena y noche a bordo». En el folleto del viaje se contrataron cuatro días de recorrido por el Nilo a bordo de una embarcación de navegación fluvial.

Pues bien, el vuelo salió con un retraso de 14 horas (en las cuales los contratantes estuvieron alojados en un hotel de Madrid), en concreto a las 21,30 del día 31 de julio de 2000. Ello provocó la pérdida del primer día del viaje ya que se llegó a la embarcación en Luxor en lugar del día 31 de julio, el día 1 de agosto a las 4,30 horas de la madrugada, por lo tanto, se comienza realmente el viaje el segundo día de lo contratado y ofertado. Una hora después de la llegada, se comenzó el itinerario fluvial con la jornada de visitas, habiendo perdido los contratantes la cena de esa noche, la primera noche a bordo, el tiempo de instalación en la habitación y, sobre todo, el período de descanso correspondiente tras un largo viaje transcontinental con la carga física que supuso el inicio de la jornada de visitas sin descanso alguno.

• **CUESTIONES PLANTEADAS:**

- Contrato de viaje combinado: incumplimiento.
- Indemnización: daños morales.
- Responsabilidad: solidaria entre organizaciones y detallistas de viajes combinados. Alcance de la responsabilidad de cada uno.

• **SOLUCIÓN:**

De lo expuesto en el caso práctico se deduce que ha existido un claro cumplimiento defectuoso en el desarrollo de la relación contractual concertada, que trae como consecuencia el nacimiento de una expectativa de resarcimiento económico al que cabe dar naturaleza de daño moral, atendido el

tipo de prestación concertada (viaje de placer), el reducido tiempo de duración y desarrollo del mismo así como el apretado programa contratado caracterizado por un alto número de visitas en espacio reducido de tiempo. Acreditada la existencia de un cumplimiento defectuoso se hace necesario saber quién, además de los consumidores, son partes contractuales para poder establecer quién o quiénes deben responder en caso de incumplimiento frente a aquéllos, partiendo de que no es unánime el criterio sobre cuál es la normativa a aplicar: si la Ley de Viajes Combinados de 6 de julio de 1995 o la Ley de 19 de julio de 1984 para la Defensa de los Consumidores o Usuarios. En nuestro ordenamiento la Ley de Viajes Combinados supuso la incorporación al derecho español de la Directiva del Consejo de las Comunidades Europeas 90/314/CEE de 13 de junio de 1990, que además de armonizar las legislaciones en esta materia incide en preceptos contractuales generales del Código Civil y del Código de Comercio (como indica la propia exposición de motivos de la Ley de Viajes Combinados). Tal vez el mejor criterio para determinar si la Ley de Viajes Combinados es el marco de nuestro caso, deberemos atender al concepto legal marcado en ella en el sentido de entender 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 tal prestación sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia: a) Transporte, b) Alojamiento, c) Otros servicios turísticos no accesorios de los dos anteriores.**

Como vemos, nuestro caso se halla claramente incardinado en el concepto antedicho, pero retornando al concepto apuntando de parte contractual (teniendo en cuenta que la Ley define este contrato como aquel que vincula al consumidor con el organizador o el detallista), debemos fijar nuestra atención en la distinción legal entre **organizador y detallista**. Dice la Ley de Viajes Combinados que el primero es la persona física o jurídica que organiza de forma no ocasional viajes combinados y los vende u ofrece en venta, directamente o por medio de un detallista; mientras que reserva la noción del segundo para aquella persona física o jurídica que vende u ofrece en venta el viaje combinado propuesto por un organizador, precisando la Ley de Viajes Combinados que tanto organizador como detallista deberán tener la consideración de agencia de viajes. La cuestión nuclear a fijar será la de determinar **hasta dónde alcanza la responsabilidad del detallista y del organizador, y si la naturaleza de las responsabilidades es solidaria**. Señala la Ley de Viajes Combinados en su artículo 11, que ambos responderán en función de las obligaciones propias de su ámbito respectivo de gestión del viaje, con independencia de que las obligaciones derivadas del contrato deban ser ejecutadas por ellos mismos o por otros prestadores de servicios, para precisar más adelante que 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. Con carácter general, los organizadores y detallistas de viajes combinados responden de los daños sufridos por el consumidor como consecuencia del defecto (total o parcial) de la ejecución del contrato, salvo que ello sea imputable al propio consumidor o en casos de fuerza mayor o imprevisibilidad absoluta del evento acaecido.

Pues bien, estando sólo aparentemente claros los preceptos reguladores de la cuestión, su aplicación e interpretación no ha sido uniforme pero sí son meridianas las posturas de los operadores jurídicos a la vista de sus resoluciones. En la fijación de la parte de responsabilidad de la que han de hacerse cargo organizador y detallista, hay dos planteamientos referidos siempre a la problemática de cuál será la cuota parte de la que debe responder esta última. **La primera** de las posturas entiende que la responsabilidad del detallista es siempre y en todo solidaria con la del organizador, pues

la responsabilidad contractual de la agencia de viajes, sea como mediadora, detallista o intermediaria frente al cliente, no se agota 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 el 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, pues los servicios que ofrece no se limitan a la reserva, sino a garantizar frente al consumidor que se cumplan los objetivos en cuya consideración aquél contrata responsabilizándose frente al cliente del correcto cumplimiento que de aquellos servicios realice el obligado último a dispensarlos. **La segunda** de las posturas sobre el extremo planteado es la de que el organizador del viaje, el mayorista, es quien asume la obligación de resultado, sin perjuicio de que se haya concertado su ejecución mediante auxiliares, mientras que el detallista, salvo que especialmente se arrogue otra obligación o que se justifique una identidad de personalidades, con la mayorista, tiene acotado su ámbito de gestión a la intermediación entre el organizador y el consumidor, limitándose a la venta y selección del viaje organizado por éste, concluyendo en el sentido de fijar la responsabilidad del detallista en función de su única tarea de intermediación entre la organización y el consumidor cuando no conste que haya participado en otras funciones de organización y ejecución del viaje.

Teniendo en cuenta las dos posturas que cabe defender ante los hechos narrados en nuestro caso práctico, creo correcta la aplicación al caso de la segunda de ellas. Examinados los extremos de hecho proporcionados, hay que establecer si en el caso litigioso se dan los requisitos exigidos para delimitar la obligación solidaria entre mayorista o minorista, o si ha de mantenerse una de tipo individualizada en atención a la delimitación de funciones de los prestadores del servicio. La agencia ZZZ no intervino en la redacción del folleto que sirve de soporte para el producto vendido, ni consta que interviniese en la organización ni en la ejecución del viaje limitándose a actuar como intermediaria prestando sus servicios a don AAA y doña BBB que se ciñeron a la contratación del viaje e información acerca del mismo, motivo por el cual la minorista ZZZ debe ser declarada exenta de responsabilidades, al ser la única responsable la mayorista Viajes XXX. Nótese que el artículo 11 de la Ley de Viajes Combinados, antes citado, no establece una obligación solidaria en todo caso, sino que las individualiza según el ámbito de gestión que una y otra tengan en el viaje combinado.

• SENTENCIAS, AUTOS Y DISPOSICIONES CONSULTADAS:

- **Ley de Viajes Combinados de 6 de julio de 1995, art. 11.**
- **SSAAPP de Guadalajara de 4 de septiembre de 1998, de Barcelona de 11 de noviembre de 1998, de Vizcaya de 20 de enero de 1999, de Badajoz de 25 de enero de 1999, de Zaragoza de 16 de febrero de 1999, de Alicante de 4 de mayo de 1999 y de Jaén de 25 de abril de 2000.**