

## **§ 7. LEY 21/1995, DE 6 JULIO, REGULADORA DE LOS VIAJES COMBINADOS**

(BOE de 7 de julio de 1995, núm. 161/1995)

### EXPOSICION DE MOTIVOS

La presente Ley tiene por objeto 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, las vacaciones combinadas y de los circuitos combinados (en lo sucesivo «viajes combinados»).

La norma por la que se materializa la transposición adopta el rango de ley por cuanto en ella se establecen preceptos que afectan y modulan el perfeccionamiento, eficacia y ejecución del contrato de viaje combinado, lo que implica que su regulación singularizada incide en los preceptos contractuales generales que se contienen en el Código Civil y en el de Comercio. En razón de tal incidencia, la presente Ley se dicta al amparo de las competencias reconocidas al Estado por el artículo 149.1.6ª y 8ª de la Constitución.

En la norma comunitaria objeto de la transposición se ponen de manifiesto las disparidades de las legislaciones nacionales y de la práctica en el sector, que a su juicio constituyen serios obstáculos a la libre prestación de servicios entre los operadores establecidos en los distintos Estados miembros de la Unión Europea. Por ello se considera que la realización del mercado interior turístico, por su relevancia económica, necesita de un acercamiento y homogeneización de las legislaciones nacionales.

Junto a este propósito armonizador, la Directiva comunitaria pretende, también, una mayor protección a los consumidores, a través de las pautas contenidas en la comunicación de la Comisión al Consejo sobre «Nuevo impulso a la política de protección de consumidores», que se aprobó por Resolución del Consejo de 6 de mayo de 1986, que incluye en su punto 37, entre las medidas propuestas por la Comisión, la armonización de las legislaciones en materia de viajes combinados.

Los anteriores precedentes comunitarios perfilan el objeto y contenido de la presente Ley que, si en principio se encamina a la armonización de las legislaciones de los Estados miembros de la Unión Europea, también incide en la igualdad de la intensidad de protección de los consumidores.

La Ley comienza delimitando el objeto del contrato de viajes combinados y de los sujetos intervinientes o afectados por el mismo, definiéndose aquél con referencia a los servicios mínimos que debe comprender y que junto al transporte y/o alojamiento abarca, también, aquellos otros servicios turísticos no accesorios de éstos que constituyen una parte significativa del viaje combinado.

La protección de los consumidores se centra, en primer término, en la completa y detallada información que obligatoriamente ha de facilitarse al consumidor en la oferta a través de un programa de viaje a cuyo contenido la Ley da carácter vinculante para el organizador o detallista. La acentuación de la protección para una adecuada información se advierte en la exigencia de la forma escrita del contrato y la consignación de cláusulas que constituyen una descripción del viaje combinado cuya complejidad es evidente.

El derecho de cesión de la reserva por el consumidor, junto a la información que sobre el viaje contratado debe facilitarse antes de la salida y una vez celebrado el contrato y la limitación que se establece, salvo en contadas excepciones, a las revisiones de precios, constituyen otras tantas facetas garantes de los intereses de los destinatarios del servicio turístico de viajes combinados.

Las previsiones normativas y garantías para la correcta ejecución del contrato continúan en la Ley con

una precisa regulación de las consecuencias de la modificación del contrato y de la consiguiente resolución o cancelación del mismo, que lleva implícito el reembolso inmediato de las cantidades pagadas y el abono de la correspondiente indemnización. También se prevé expresamente la responsabilidad que se deriva para los supuestos de no ejecución del contrato o ejecución deficiente del mismo, determinándose a continuación el plazo de prescripción de las acciones derivadas de los derechos reconocidos en la Ley, que se fija en dos años.

Finalmente, el cuadro de formulaciones protectoras que contiene la Ley se cierra con el diseño de un sistema de afianzamiento para responder por el incumplimiento de las obligaciones asumidas contractualmente por parte de los organizadores y detallistas de viajes combinados y con la declaración de que el citado incumplimiento podrá ser sancionado de conformidad con la legislación vigente, sin perjuicio de las restantes responsabilidades en que aquéllos puedan incurrir.

**1. Ambito de aplicación.** 1. 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.

2. 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 Ley.

**2. Definiciones.** A los efectos de la presente Ley se entenderá por:

1. «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.

2. «Organizador»: la persona física o jurídica que organice de forma no ocasional viajes combinados y los venda u ofrezca en venta, directamente o por medio de un detallista.

3. «Detallista»: la persona física o jurídica que venda u ofrezca en venta el viaje combinado propuesto por un organizador.

4. «Contratante principal»: la persona física o jurídica que compre o se comprometa a comprar el viaje combinado.

5. «Beneficiario»: la persona física en nombre de la cual el contratante principal se comprometa a comprar el viaje combinado.

6. «Cesionario»: la persona física a la cual el contratante principal u otro beneficiario ceda el viaje combinado.

7. «Consumidor o usuario»: cualquier persona en la que concurra la condición de contratante principal, beneficiario o cesionario.

8. «Contrato»: el acuerdo que vincula al consumidor con el organizador o el detallista.

**3. Programa y oferta de viajes combinados.** 1. El detallista o, en su caso, el organizador deberá poner a disposición de los consumidores un programa o folleto informativo que contenga por escrito la correspondiente oferta sobre el viaje combinado y que deberá incluir una clara y precisa información sobre los siguientes extremos:

a) Destinos y medios de transporte, con mención de sus características y clase.

b) Duración, itinerario y calendario de viaje.

c) Relación de establecimientos de alojamiento, con indicación de su tipo, situación, categoría o nivel de comodidad y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística en aquellos

países en los que exista clasificación oficial.

d) El número de comidas que se vayan a servir.

e) La información de índole general sobre las condiciones aplicables a los nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea en materia de pasaportes y de visados, y las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia.

f) Precio del viaje combinado y precio estimado de las excursiones facultativas, el importe o el porcentaje del precio que deba pagarse en concepto de anticipo sobre el precio total y el calendario para el pago de la parte de precio no cubierta por el anticipo desembolsado, así como las condiciones de financiación que, en su caso, se oferten.

g) Si para la realización del viaje combinado se necesita un número mínimo de inscripciones y, en tal caso, la fecha límite de información al consumidor en caso de anulación.

h) Cláusulas aplicables a posibles responsabilidades, cancelaciones y demás condiciones del viaje.

i) Nombre y domicilio del organizador del viaje combinado así como, en su caso, de su representación legal en España.

j) Toda información adicional y adecuada sobre las características del viaje ofertado.

2. La información contenida en el programa-oferta será vinculante para el organizador o el detallista del viaje combinado, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito al consumidor antes de la celebración del contrato y tal posibilidad haya sido objeto de expresa mención en el programa-oferta.

b) Que se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.

**4. Forma y contenido del contrato.** 1. El contrato de viaje combinado deberá formularse por escrito y contener entre sus cláusulas, en función de las características de la oferta de que se trate, referencia, al menos, a los siguientes elementos:

a) El destino o los destinos del viaje.

b) En caso de fraccionamiento de la estancia, los distintos períodos y sus fechas.

c) Los medios, características y categorías de los transportes que se vayan a utilizar.

d) Las fechas, horas y lugares de salida y de regreso.

e) En caso de que el viaje combinado incluya alojamiento, su situación, su categoría turística y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística, en aquellos países en los que exista clasificación oficial, y el número de comidas que se sirvan.

f) Número mínimo de personas exigido, en su caso, para la realización del viaje combinado y, en tal supuesto, fecha límite de información al consumidor en caso de cancelación, que deberá efectuarse con una antelación mínima de diez días a la fecha prevista de iniciación del viaje.

g) El itinerario.

h) Las visitas, excursiones o demás servicios incluidos en el precio total convenido del viaje combinado.

i) El nombre y la dirección del organizador, del detallista y, si procede, del asegurador.

j) El precio del viaje combinado, así como una indicación de toda posible revisión del mismo, ajustado a lo previsto en el artículo 7 de esta Ley, y de los posibles derechos e impuestos correspondientes a los servicios contratados, cuando no estén incluidos en el precio del viaje combinado.

k) Modalidades de pago del precio y, en su caso, calendario y condiciones de financiación.

l) Toda solicitud especial que el consumidor haya transmitido al organizador o al detallista y que éste haya aceptado.

m) La obligación del consumidor de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate.

n) El plazo de prescripción de las acciones establecido en el artículo 13 de la presente Ley, en el que el consumidor podrá formular sus reclamaciones por la no ejecución o ejecución deficiente del contrato.

ñ) El plazo en que el consumidor podrá exigir la confirmación de sus reservas.

2. El consumidor será informado, con anticipación a la celebración del contrato, del contenido de las cláusulas contractuales y recibirá una copia de aquél, una vez formalizado el mismo.

3. La descripción del viaje combinado, comunicada por el detallista o, en su caso, por el organizador al consumidor, así como su precio y todas las demás condiciones aplicables al contrato deberán contener indicaciones que habrán de ser veraces y comprobables, en los términos del artículo 10 de la Ley 26/1984, General para la Defensa de Consumidores y Usuarios.

**5. Cesión de la reserva.** 1. El contratante principal o el beneficiario podrán ceder gratuitamente su reserva en el viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones requeridas para el mismo.

2. La cesión deberá ser comunicada por escrito al detallista o, en su caso, al organizador con una antelación mínima de quince días a la fecha de inicio del viaje, salvo que las partes pacten un plazo menor en el contrato.

3. La persona que ceda su reserva en el viaje combinado y el cesionario responderán solidariamente, ante el detallista o, en su caso, el organizador que sean parte del contrato, del pago del saldo del precio, así como de los gastos adicionales justificados que pudiera haber causado dicha cesión<sup>[1]</sup>.

**6. Información sobre el viaje contratado.** Los detallistas o, en su caso, los organizadores de viajes combinados deberán facilitar, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia y con el tiempo necesario antes del inicio del viaje, a los consumidores con los que hayan contratado, la siguiente información<sup>[2]</sup>:

a) Los horarios y lugares de las escalas y los enlaces, así como la indicación de la categoría del lugar que deberá ocupar el viajero en el medio o medios de transporte que vayan a ser utilizados.

b) El nombre, dirección y número de teléfono de la representación del organizador o detallista en cada destino o, en su defecto, los 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 o detallista.

c) Para los viajes y estancias de menores en el extranjero, la información que permita establecer un contacto directo con éstos o los responsables de su estancia «in situ» durante el viaje.

d) Información, de acuerdo con la legislación vigente reguladora del seguro privado, 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 o traslado al lugar de origen, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

**7. Revisión de precios.** 1. Los precios establecidos en 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, a tal fin, se

definen las modalidades precisas de cálculo.

2. La revisión sólo tendrá lugar para incorporar variaciones del precio de los transportes, incluido el coste del carburante, las tasas e impuestos relativos a determinados servicios y los tipos de cambio aplicados al viaje organizado.

3. Será nula la revisión de precios al alza efectuada en los veinte días inmediatamente anteriores a la fecha de salida del viaje.

**8. Modificación del contrato.** 1. En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, el organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor.

2. En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa, el consumidor podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte al detallista o, en su caso, al organizador dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación a que se refiere el apartado 1 de este artículo. En el supuesto de que el consumidor no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna <sup>[3]</sup>.

**9. Resolución del contrato o cancelación del viaje.** 1. En el supuesto de que el consumidor opte por resolver el contrato, al amparo de lo previsto en el apartado 2 del artículo anterior, o de que el organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no le sea imputable al consumidor, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior siempre que el organizador o detallista pueda proponérselo. En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el organizador o el detallista deberá reembolsar al consumidor, cuando proceda en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato. Este mismo derecho corresponderá al consumidor que no obtuviese confirmación de la reserva en los términos estipulados en el contrato.

2. En los anteriores supuestos, el organizador y el detallista serán responsables del pago al consumidor de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato, que en ningún supuesto podrá ser inferior al 5 por 100 del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; el 10 por 100 si se produce entre los quince y tres días anteriores, y el 25 por 100 en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las cuarenta y ocho horas anteriores.

3. No existirá obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

a) Cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al exigido y así se comunique por escrito al consumidor antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato.

b) Cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba 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.

4. En todo momento el usuario o consumidor podrá desistir de 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 desistimiento 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 100 del importe total del viaje, si el desistimiento se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 15 por 100 entre los días tres y diez, y el 25 por 100 dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida.

De no presentarse a la salida, el consumidor o 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, tarifas especiales, etc., los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

**10. Consecuencias de la no prestación de servicios.** 1. En el caso de que, después de la salida del viaje, el organizador no suministre o compruebe que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, sin suplemento alguno de precio para el consumidor, y, en su caso, abonará a este último el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. Si el consumidor continúa el viaje con las soluciones dadas por el organizador se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.

2. Si las soluciones adoptadas por el organizador fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, aquél deberá facilitar a éste, sin suplemento alguno de precio, un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, sin perjuicio de la indemnización que en su caso proceda.

3. En caso de reclamación, el detallista o, en su caso, el organizador deberá obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas.

**11. Responsabilidad de los organizadores y detallistas.** 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 éstas 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, entendiendo 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.

**12. Garantía de la responsabilidad contractual.** Los organizadores y detallistas de viajes combinados tendrán la obligación de constituir y mantener en permanente vigencia una fianza en los términos que determine la Administración turística competente, para responder del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los contratantes de un viaje combinado y, especialmente, del reembolso de los fondos depositados y el resarcimiento por los gastos de repatriación en el supuesto de insolvencia o quiebra.

La fianza quedará afecta al cumplimiento de las obligaciones que deriven de:

a) Resolución firme en vía judicial de responsabilidades económicas de los organizadores y detallistas derivadas de la acción ejercitada por el consumidor o usuario final.

b) Laudo dictado por las Juntas arbitrales de consumo, previo sometimiento voluntario de las partes. Caso de ejecutarse la fianza, deberá reponerse en el plazo de quince días, hasta cubrir nuevamente la totalidad inicial de la misma.

**13. Prescripción de acciones.** Prescribirán por el transcurso de dos años las acciones derivadas de los derechos reconocidos en la presente Ley.

**Disposición adicional primera. Régimen sancionador.** El incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley por parte de los organizadores o detallistas de viajes combinados será sancionado de conformidad con la legislación vigente, sin perjuicio de las restantes responsabilidades en que aquéllos pudieran incurrir.

**Disposición adicional segunda. Naturaleza del organizador y el detallista.** A los efectos de lo previsto en la presente Ley, el organizador y el detallista deberán tener la consideración de Agencia de Viajes de acuerdo con la normativa administrativa que se dicte al efecto<sup>[4]</sup>.

**Disposición transitoria única. Exclusión de aplicación de la Ley.** La presente Ley no será de aplicación a aquellos viajes combinados que se encuentren programados antes de su entrada en vigor y de los que se haya suministrado información al consumidor.

**Disposición derogatoria única.** Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo dispuesto en la presente Ley.

**Disposición final única. Entrada en vigor.** La presente Ley entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

[1] V. arts. 1198, 1212 y 1526 y ss. del Código Civil.

[2] Varios. V. art. 13 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores

[3] V. arts. 1203 y 1124 del Código Civil.

[4] En la legislación estatal y el Real Decreto 271/1988, de 25 de marzo se regula el ejercicio de las actividades de las agencias de viaje.