

VIAJES COMBINADOS



MINISTERIO
DE SANIDAD
Y CONSUMO



INC
INSTITUTO
NACIONAL
DEL CONSUMO

La Ley 21/1.995, de 6 de julio (BOE de 7 de julio) desarrolla el tratamiento jurídico de los denominados, en terminología legal, VIAJES COMBINADOS.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

QUÉ ES UN VIAJE COMBINADO

Un viaje combinado está formado, como mínimo, por dos de los tres siguientes elementos:

- Transporte
- Alojamiento
- Otros servicios no accesorios de los anteriores

El viaje se debe ofrecer, además, por un precio global.

La prestación tiene que sobrepasar las 24 horas o incluir una noche de estancia.

QUIÉNES SON LOS EMPRESARIOS DE LOS VIAJES

Organizador

Es la persona física o jurídica que organiza, de forma no ocasional, viajes combinados y que los ofrece en venta directamente o por medio de un detallista.

Detallista

Es la persona física o jurídica que vende, u ofrece a la venta, el viaje combinado propuesto por el organizador.

QUIÉNES SON LOS CONSUMIDORES O USUARIOS

Contratante principal

La persona que compre o se comprometa a comprar el viaje combinado

Beneficiario

Es la persona en cuyo nombre el contratante se compromete a comprar el viaje

Cesionario

Es la persona a la que el contratante o el beneficiario ceden el viaje.
Cualquiera de estas personas pueden exigir el cumplimiento de sus obligaciones a la agencia de viajes.



PROMOCIÓN PUBLICITARIA: LOS FOLLETOS INFORMATIVOS

El organizador o detallista tiene la obligación de facilitar al consumidor un programa o folleto informativo, claro y preciso sobre la oferta del viaje. Se recomienda conservar los folletos por si hubiera que reclamar.

Contenido mínimo del folleto

- Destinos, medios de transporte, características y clase
- Duración, itinerario y calendario
- Alojamientos, tipo, situación, categoría y características
- Número de comidas
- Información general sobre pasaportes y visados, así como formalidades sanitarias
- Precio: viaje, excursiones facultativas, anticipo, pagos pendientes -si existen- y condiciones de financiación
- Número mínimo de inscripciones para el viaje, en tal caso, fecha límite de comunicación al consumidor de la anulación
- Cláusulas aplicables a posibles responsabilidades, cancelaciones y otras condiciones
- Datos del organizador: nombre y dirección, en su caso, de su representación legal en España.
- Otra información adecuada sobre las características del viaje

Cuándo es exigible el contenido del folleto

Es exigible y vinculante salvo que se produzca alguna de las siguientes circunstancias:

- Que los cambios se hayan comunicado por escrito al consumidor antes del contrato y esta posibilidad conste en el folleto
- Que el consumidor acepte, por escrito, los cambios después de firmar el contrato



INFORMACIÓN PREVIA AL CONTRATO

El empresario turístico debe informar al consumidor de forma comprensible y accesible de las cláusulas del contrato antes de su firma

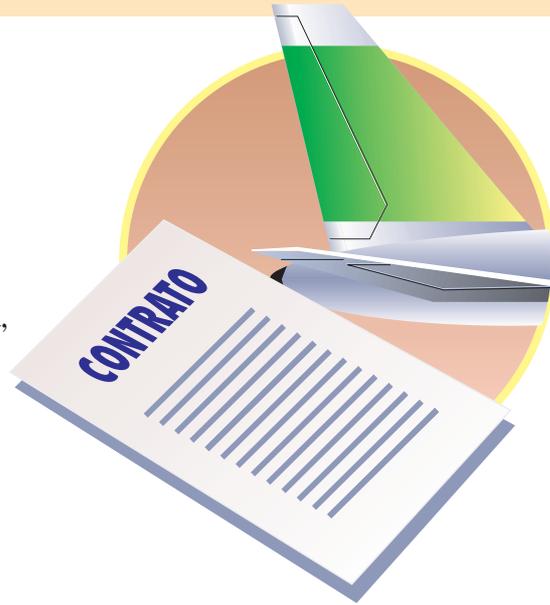
EL CONTRATO DE VIAJE

El contrato de viaje vincula al consumidor con el organizador o el detallista, pero no establece una relación jurídica con los prestadores directos de servicios

Este contrato se formaliza por escrito y el consumidor tiene derecho a recibir una copia del mismo.

Contenido mínimo del contrato

- Destino o destinos de viaje
- Distintos períodos y fechas de estancia
- Los medios de transporte, características y categorías
- Las fechas, horas y lugares de salida y regreso
- Si incluye alojamiento, situación, categoría, características, homologación oficial si existe y número de comidas.
- Si exige un número de personas, se debe indicar la fecha límite de cancelación que, en todo caso, se hará como mínimo, diez días antes del inicio del viaje.
- Itinerario, visitas, excursiones y otros servicios incluidos en el precio.
- Nombre y dirección del organizador, detallista y, si procede, del asegurador
- Precio del viaje, con indicador sobre posibles revisiones e impuestos no incluidos
- Modalidades de pago, calendario y condiciones de financiación
- Toda solicitud del consumidor de comunicar por escrito, u otra forma fehaciente, los incumplimientos del contrato
- Plazo para las reclamaciones judiciales
- Plazo para exigir la confirmación de las reservas



Información previa al viaje

Por escrito o de otra forma que quede constancia, la agencia de viajes deberá facilitar la información siguiente:

- Horarios y lugares de las escalas y los enlaces, categoría de la plaza a ocupar en el medio de transporte
- Datos y teléfono de la representación de la agencia de viajes o de otro organismo local de auxilio o, por lo menos, un número de teléfono que permita contactar con la agencia
- Para los viajes de menores al extranjero, información que permita contactar directamente con estos, o sus responsables
- Posibilidad de suscribir un seguro que cubra los gastos de cancelación por parte del consumidor, o de asistencia en casos de repatriación por accidente, enfermedad o muerte

Cesión del viaje

Tanto el contratante principal como el beneficiario pueden ceder gratuitamente la reserva a otra persona que reúna las condiciones requeridas para el mismo, debiendo comunicar dicha cesión por escrito al detallista o, en su caso, al organizador con una antelación mínima de 15 días al inicio de la fecha del viaje.

Quien cede la reserva y el cesionario responden solidariamente ante el detallista , o en su caso, ante el organizador que sea parte del contrato, del pago del viaje y de los gastos justificados que produzca la cesión.

MODIFICACIONES DEL CONTRATO

Modificación significativa de algún elemento esencial

- La modificación se tiene que producir antes de la salida
- Debe existir una razón objetiva que obligue al organizador
- Debe comunicarse inmediatamente al consumidor

En estos casos, salvo que se pacte otra cosa, el consumidor podrá optar entre:

- Resolver el contrato sin penalización
 - Aceptar una modificación del contrato en la que se haga constar las variaciones y su repercusión en el precio
- El consumidor deberá comunicar su decisión a la agencia de viajes en los tres días siguientes a la notificación. Si no dice nada, se entiende que se opta por resolver el contrato

Si se resuelve el contrato

En este caso el consumidor tiene derecho a elegir entre dos opciones:

- Reembolso de todas las cantidades pagadas
- Realizar otro viaje equivalente o superior si puede ser propuesto por el empresario de viajes. En caso de que el viaje ofrecido sea de inferior calidad se devolverá la diferencia de precio.

Derecho de indemnización

Las cantidades dependerán de la fecha en que se anuncien los cambios de contrato, en concreto serán de:

- 5 por ciento del precio total del viaje si los cambios se producen entre 2 meses y 15 días antes de la fecha de inicio
- 10 por ciento si se produce entre 15 y 3 días antes
- 25 por ciento si se anuncia en las 48 horas anteriores

Revisión de precios

La regla general es que los precios no pueden ser modificados. No obstante, se permite si se recoge en el contrato tal posibilidad, tanto al alza como a la baja, con las siguientes limitaciones:

- Sólo se pueden producir en caso de variación de precios de transporte, carburante, tasas e impuestos y tipos de cambio aplicado al viaje
- Es nula la revisión al alza realizada en los veinte días anteriores a la fecha de la salida

SI LA AGENCIA CANCELA EL VIAJE

El consumidor tiene derecho al reembolso o viaje equivalente y, además, a la correspondiente indemnización, salvo que:

- El número de personas inscritas sea inferior al previsto y así se comunique por escrito antes de la fecha límite fijada
- Razones de fuerza mayor, es decir, anormales, imprevisibles e inevitables a pesar de haber actuado con la diligencia debida. No están comprendidos los supuestos de exceso de resevas

SI EL CONSUMIDOR DESISTE

El consumidor puede desistir del viaje solicitado o ya contratado, en cuyo caso tiene derecho a la devolución de los pagos efectuados, con indemnización a la agencia de viajes, salvo fuerza mayor, en los términos siguientes:

-Pago de todos los gastos de gestión y de anulación si los hubiera y una penalización variable según la antelación con que se avise a la agencia por importe de:

- 5 por ciento del total del viaje si se produce con más de 10 y menos de 15 días antes de la fecha de comienzo del viaje
- 15 por ciento entre 3 y 10 días
- 25 por ciento en las 48 horas anteriores a la salida

De no presentarse a la salida, el consumidor deberá pagar el importe total, incluso las cantidades pendientes, salvo acuerdo contrario

-En los viajes con condiciones especiales -flete de aviones, buques, etc.- los gastos de anulación se ajustarán a lo pactado

Si la anulación se debe a causas de fuerza mayor, el consumidor tiene derecho a recuperar las cantidades pagadas

Se considera fuerza mayor cualquier circunstancia ajena al consumidor, anormal, imprevisible e inevitable.

Ejemplo:

- En relación a circunstancias externas al consumidor: la cancelación por precaución ante un riesgo previsible originado por circunstancia sobrevenida después de la contratación del viaje o de su encargo, acompañado de confirmación de reserva cuando existe recomendación de no viajar del Ministerio de Asuntos Exteriores.

- En relación con las circunstancias propias del consumidor: por fallecimiento o extrema gravedad de familiar en primer grado o estado de salud propio u otras causas similares que impidan el viaje

DURANTE EL VIAJE

Cuando se produce una reclamación del consumidor, la agencia de viajes debe actuar con toda diligencia para solventar los problemas planteados.

Si para cumplir con las prestaciones se encarece el viaje, no se pueden pedir cantidades suplementarias al consumidor; si por el contrario, las soluciones alternativas son más baratas, se abonará la diferencia entre la prestación prevista y la suministrada.

INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PACTADAS

Si después de la salida del viaje el organizador no suministra una parte importante de los servicios previstos en el contrato, se le imponen dos obligaciones complementarias y sucesivas: una, adoptar las soluciones más adecuadas para la continuidad del viaje, otra, facilitar el regreso al lugar de origen.

RESPONSABILIDAD DE ORGANIZADORES Y DETALLISTAS

Los organizadores y detallistas de viajes combinados responderán ante el consumidor en función de las obligaciones que les corresponden por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado

Esta responsabilidad cesará en los siguientes supuestos:

-Que los defectos de incumplimiento se deban al consumidor, o a un tercero, y tengan carácter imprevisible o insuperable

-Que los defectos se deban a motivos de fuerza mayor

-Que los defectos se produzcan por un acontecimiento imprevisible e insuperable.

Pese a todo, si se da uno de los últimos tres casos, el organizador y el detallista están obligados a prestar ayuda al consumidor en dificultades.

FIANZA DE LA AGENCIA DE VIAJES

Los empresarios del sector tienen la obligación de constituir y mantener, en permanente vigencia, una fianza para hacer frente a posibles responsabilidades.

VÍAS DE RECLAMACION

Los consumidores que deseen plantear una reclamación deben dirigirse a los tribunales ordinarios o a las Juntas Arbitrales de Consumo, que son rápidas y económicas, pero se requiere el previo sometimiento voluntario de las partes.

Además, las agencias de viajes tienen la obligación de disponer de hojas de reclamaciones.

Los consumidores pueden solicitarlas y exponer el motivo de sus quejas. El interesado dejará copia en la agencia de viajes y llevará el original a los organismos públicos de consumo.

Recuerde que la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios permite exigir lo ofrecido en la publicidad. Para ello puede acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo y a los Tribunales de Justicia. Si considera que la publicidad es engañosa, denúncielo a su Asociación de Consumidores que, según la vigente Ley de Publicidad, está legitimada para pedir a los Tribunales de Justicia la rectificación o cesación de la publicidad.