



Mayor protección de la UE para las vacaciones combinadas

¿Cómo funciona en la práctica?

Ficha informativa | 1 de julio de 2018

Věra Jourová

Comisaria de Justicia, Consumidores
e Igualdad de Género



Dirección General de
Justicia y consumidores



Protección clara para unos servicios de viaje mejor definidos

A partir del 1 de julio de 2018, las nuevas normas de la UE protegerán a casi 120 millones de viajeros compradores de viajes combinados. Así se reducirán los **daños a los consumidores en 430 millones de euros aproximadamente**. Esto se conseguirá gracias a lo siguiente:

- **Una ampliación del concepto de «viaje combinado»** para que incluya claramente las combinaciones personalizadas de viajes;
- **información más clara a los viajeros** sobre el tipo de producto de viaje que compran y el correspondiente grado de protección;
- **un nuevo concepto de «servicios de viaje vinculados»** aplicables a las combinaciones de servicios de viaje más flexibles, que garantizará que los pagos estén protegidos en caso de quiebra del comerciante.

Protección de los viajes combinados personalizados



Thomas reservó un vuelo a Tailandia directamente en la página web de la compañía aérea X. Al reservarlo, se le ofreció alojamiento en un hotel. Seleccionó ambos servicios y, al final de la reserva en la página web de la compañía aérea, se le cobró un precio total por ambos servicios.

Su amigo James compró un viaje combinado preestablecido ofrecido por el operador turístico Y, incluido el alojamiento en el mismo hotel y un vuelo con la misma compañía.

No obstante, a su llegada, el hotel se estaba renovando y no había habitaciones disponibles.

Según las normas de 1990...

Según las normas antiguas, James habría podido dirigirse al operador turístico Y para resolver el problema. Sin embargo, era muy dudoso que el viaje de Thomas se considerara

combinado, por lo que la compañía X no tenía que prestar ayuda alguna al encontrar Thomas problemas con el hotel.

Según las nuevas normas:

Ahora tanto al operador turístico Y como la compañía aérea X se considerarán organizadores del viaje combinado e informarán a James y Thomas en el momento de la reserva, mediante información normalizada, de que el viaje o vacación se considera un **servicio combinado con arreglo a la Directiva de la UE relativa a los viajes combinados** y que X e Y son responsables de la prestación de los servicios de viaje incluidos en el viaje combinado.

James puede dirigirse al operador turístico Y; asimismo, Thomas puede pedir a la compañía aérea que solucione el problema, garantizando que reciba un alojamiento de la calidad acordada o superior.

Protección de los servicios de viaje vinculados



Actualmente existe protección para los servicios de viaje vinculados, pero únicamente en el caso de quiebra del proveedor del servicio, por ejemplo, mediante una garantía de devolución del dinero y, si procede, la repatriación. Si el nombre, la dirección de correo electrónico y la información de pago del viajero se transmiten de la primera página web a la segunda («servicios combinados a los que se accede con un clic»), se aplica la plena protección a los servicios combinados.

Maria compró un billete de ida y vuelta a Nueva York en la página web de la compañía X para ella y su pareja. Al confirmar la reserva, recibió la invitación de reservar una habitación de hotel en Nueva York a través de un enlace a una página web de reservas hoteleras. Maria reservó una habitación de hotel en la página web vinculada en un plazo de 24 horas. Mientras Maria y su pareja estaban en Nueva York, la compañía aérea X se declaró insolvente y su vuelo de vuelta fue cancelado, a pesar de haberlo pagado al reservarlo.

Según las normas de 1990...

Maria y su pareja tuvieron que organizarse, solos y con muy poca antelación, el regreso a casa y pagarse el viaje, y no tendrían derecho a la devolución del dinero abonado por los billetes originales.

Según las nuevas normas:

En la actualidad, el viaje se considera un **servicio de viaje vinculado** y su repatriación está amparada por la protección contra la insolvencia que la compañía aérea X está obligada a tener.

La nueva Directiva garantiza que, al recibir el enlace para la reserva de hotel, se informe a Maria de forma clara y destacada de que los vuelos y el alojamiento no constituyen un viaje combinado, de modo que la compañía aérea no intervendrá si se produce algún problema en relación con el alojamiento.

Protección adicional para los viajeros

Derechos de cancelación de los viajes combinados



Según las normas de 1990...

Antonio reservó un viaje a Mallorca en una agencia de viajes que ofrecía vacaciones en grupo, incluido el alojamiento, el transporte interior y actividades deportivas. A continuación, en el transcurso del año, tuvo un nuevo trabajo y decidió no viajar. Con arreglo a las normas antiguas, Antonio tenía la opción de ceder su reserva a otra persona o de anularla sin recibir por ello ningún tipo de compensación financiera.

Según las nuevas normas:

Antonio aún tiene la posibilidad de ceder sus vacaciones a otra persona. No obstante, ahora también tendrá derecho a cancelar sus vacaciones por cualquier razón, previo pago de una tasa de anulación razonable a la agencia de viajes.



Precios justos y previsibles

Según las normas de 1990...

Susie reservó unas vacaciones combinadas en Japón con un operador turístico. Al reservarlas, este le comunicó que el viaje costaría 1 700 EUR. Posteriormente, la empresa le escribió para comunicarle que, debido a las subidas del precio de la gasolina y a alteraciones del tipo de cambio, el precio subiría a 1 850 EUR. Las antiguas normas de la UE garantizaban el derecho a cancelación en caso de subida considerable del precio, pero no especificaban en qué circunstancias.

Según las nuevas normas:

Si el organizador de un viaje combinado desea subir el precio en más del 8 %, como en este ejemplo, Susie tiene derecho a cancelar su viaje de forma gratuita.

Ventajas adicionales para las empresas

La nueva Directiva hace más equitativa la **competencia en el mercado de viajes, manteniendo al mismo tiempo unos costes de cumplimiento razonables para todos**. El comercio transfronterizo se facilita gracias al **establecimiento de normas comunes en toda la UE en materia de viajes combinados** relativas a la información precontractual, el contenido obligatorio de los contratos de viajes combinados y los derechos de los viajeros si algo sale mal. La nueva Directiva también introduce un sistema de **reconocimiento recíproco de la protección contra la insolvencia**, junto con un mecanismo de cooperación estructurada entre los Estados miembros.



Mayor armonización y modernización de los requisitos de información

Según las normas de 1990...

Adventure Tours, una agencia de viajes con sede en Polonia, debía tener en cuenta, al estudiar la comercialización de viajes combinados para viajeros de otros Estados miembros, diferentes requisitos de información en todos los Estados miembros en los que ofertan sus productos. Asimismo, debía informar a los viajeros de los requisitos de visado específicos para su Estado miembro y de los plazos para la obtención del visado. Adventure Tours también tenía que conocer normas nacionales diferentes en relación con aspectos tales como el contenido de los contratos, sus modificaciones de estos, incluido el precio, y los derechos de los viajeros en caso de salir algo mal.

Según las nuevas normas:

Ahora, Adventure Tours puede funcionar con una lista uniforme y exhaustiva de requisitos de información precontractual y un tenor común del contrato de viaje combinado. Informa a los compradores de estas de sus derechos clave mediante unos modelos normalizados de información que figuran en la nueva Directiva. Ofrece información general sobre los requisitos en materia de visados en el lugar de destino. Hay normas uniformes sobre las modificaciones de los contratos, incluidos los cambios de precios, y sobre los derechos de los viajeros si algo sale mal. Por lo tanto, Adventure Tours tendrá más fácil expandir sus actividades fuera de Polonia.

Reconocimiento mutuo de la protección contra la insolvencia



Según las normas de 1990...

SunFun Travel, una agencia de viajes con sede en Luxemburgo, utilizaba aeropuertos de Bélgica, Francia, los Países Bajos y Alemania para sus vuelos y deseaba ofrecer sus viajes combinados a clientes residentes en esos países. SunFun Travel tuvo problemas para que su régimen de protección contra la insolvencia, contratado en Luxemburgo, fuera aceptado en los otros Estados miembros. En consecuencia, SunFun Travel no consiguió expandir sus actividades fuera de Luxemburgo.

Según las nuevas normas:

Ahora, SunFun Travel puede expandir sus actividades fuera de Luxemburgo con mayor facilidad, ya que los Estados miembros deben reconocer los regímenes de protección contra la insolvencia de los demás Estados miembros. Las autoridades de vigilancia de los demás Estados miembros tienen derecho a recibir toda la información pertinente de las autoridades de Luxemburgo en relación con la protección frente a la insolvencia de SunFun Travel.