



ANTEPROYECTO DE LEY POR LA QUE SE MODIFICA EL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS Y OTRAS LEYES COMPLEMENTARIAS, APROBADO POR EL REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007, DE 16 DE NOVIEMBRE.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, procedió a refundir en un único texto la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y las normas de transposición de las directivas comunitarias dictadas en materia de protección de los consumidores y usuarios que incidían en los aspectos regulados en ella, en cumplimiento de la previsión recogida en la disposición final quinta de la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios.

Una de las normas objeto de refundición fue la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados, por la que se llevó a cabo la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 90/314/CEE del Consejo de las Comunidades Europeas, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados, dando lugar a la inclusión en el texto refundido de un libro cuarto, dividido en dos títulos, el primero sobre disposiciones generales y el segundo sobre resolución del contrato y responsabilidades.

La adopción de esta directiva en 1990 respondió a una finalidad armonizadora de los ordenamientos jurídicos de los Estados miembros, estableciendo una base mínima de



3/11/17

normas comunes al objeto de mejorar la protección de los consumidores que supuso el reconocimiento de importantes derechos para los viajeros europeos que compraban viajes combinados. Sin embargo, la estructura del mercado en aquel entonces era mucho más sencilla y no existía Internet ni consecuentemente la contratación en línea, que en la actualidad se ha convertido en un medio importante para ofertar servicios de viaje y cada vez son más las personas que contratan sus vacaciones a través de Internet. Este nuevo comportamiento de compra había dejado a los consumidores en un área legal gris donde no estaba claro si sus vacaciones entraban dentro del concepto legal de «viaje combinado». Todo ello ha dado lugar a la aprobación de la Directiva 2015/2302/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo, con la finalidad de ampliar el ámbito de aplicación de la protección que se otorga a los consumidores y usuarios, incluyendo estas nuevas formas de contratación, al tiempo que se aumenta la transparencia, se eliminan ambigüedades y se colman lagunas legislativas existentes.

La nueva directiva supone el establecimiento de un equilibrio adecuado entre un elevado nivel de protección de los consumidores y usuarios europeos y la competitividad de los empresarios, así como la consolidación de un mercado interior dirigido a reforzar la seguridad jurídica, eliminando las disparidades existentes en la legislación europea de los contratos de viajes combinados que crean obstáculos significativos en el mercado interior. Con esta finalidad, la directiva amplía la armonización de los ordenamientos internos de los Estados bajo un enfoque de armonización plena, con excepciones puntuales, e introduce modificaciones sustanciales en la vigente normativa.

En consecuencia, mediante esta ley se procede a modificar el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, a fin de transponer al derecho interno la Directiva 2015/2302/UE.



Los criterios seguidos en la transposición se han basado, preferentemente, en la fidelidad al texto de la directiva y en el principio de mínima reforma de la actual normativa. Y en concordancia con la Disposición adicional trigésima sexta de la Ley 3/2017, de 27 de junio.

De conformidad con el artículo 26.6 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, esta norma ha sido sometida a información pública, en el portal de consulta pública habitado al efecto en la página web del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, <https://www.msssi.gob.es/normativa/consultas/home.htm>

II

En el ámbito de las modificaciones de carácter legal necesarias para transponer la directiva, cabe mencionar, en primer lugar, las definiciones armonizadas que recoge la nueva ley. El sujeto protegido por la norma es el viajero, concepto más amplio que el de consumidor, pues se incluye también a quienes viajen por motivos profesionales, excepto cuando lo hagan sobre la base de un convenio general suscrito por su empresa.

Con objeto de adaptar la definición de viaje combinado a la evolución que ha experimentado el mercado durante los últimos años, la ley amplía el alcance de este concepto sobre la base de criterios objetivos que en su mayor parte se refieren a la manera en que los servicios se presentan o adquieren, dando cabida a muchos productos de viaje que se encontraban en una indefinición jurídica o no estaban claramente cubiertos por la regulación anterior. En particular, junto a los viajes combinados preestablecidos tradicionales se incluye también la combinación de servicios de viaje a petición del viajero o según la selección realizada por éste, con independencia de que la reserva se efectúe de forma presencial o en línea. Con ello se pretende que los agentes del mercado estén



3/11/17

sujetos a las mismas normas y costes, igualando las obligaciones para todos ellos con independencia de la forma de combinación de servicios que utilicen.

Por otra parte, en el ámbito de aplicación de la ley se incluyen también a los servicios de viaje vinculados, en los que el papel que desempeñan los empresarios consiste en facilitar a los viajeros, de manera presencial o en línea, la contratación de servicios de viaje, llevándoles a celebrar contratos con distintos prestadores, inclusive mediante procesos de reserva conectados. Dichos servicios constituyen un modelo empresarial alternativo a los servicios combinados que a menudo compite con estos, por lo que se hace necesario establecer una serie de obligaciones para los empresarios cuyo negocio consista en facilitar tales servicios, si bien de menor calado que las exigibles en el caso de los viajes combinados, ya que en estos casos no existe un organizador del viaje o vacación, limitándose el empresario a facilitar al consumidor y usuario la contratación con distintos prestadores de servicios.

Con objeto de permitir diferenciar mejor los «viajes combinados» de los «servicios de viaje vinculados» la ley establece que siempre que se transfieran entre los prestadores de servicios los datos referidos al nombre, los detalles de pago y la dirección de correo electrónico del viajero y se celebre un segundo contrato en el plazo de 24 horas después de que el primer servicio fuese confirmado en su reserva, debe ser considerado como un «viaje combinado».

Para que el viajero pueda diferenciar ambos tipos de servicios y puedan elegir con conocimiento de causa, se exige a los empresarios que, antes de aceptar el pago, indiquen claramente y de forma destacada qué tipo de contrato están ofreciendo, así como el nivel de protección aplicable. Con tal finalidad se incluyen dos nuevos anexos en el texto refundido que deberán ser utilizados obligatoriamente por los empresarios para informar a los viajeros.



3/11/17

Con arreglo a la ley, tanto en el caso de los viajes combinados como en los servicios de viaje vinculados se exige la combinación de determinados servicios de viaje para que se puedan configurar como tales. Además, los servicios de viaje que formen parte intrínseca de otros no deben considerarse servicios de viaje en sí mismos. Solo la combinación de diferentes tipos de servicios de viaje, como alojamiento, transporte de pasajeros en autobús, tren, barco o avión, así como el alquiler de vehículos de motor o de determinadas motocicletas, debe ser tenida en cuenta a efectos de determinar si se trata de un viaje combinado o de unos servicios de viaje vinculados. El alojamiento con fines residenciales, incluido el alojamiento para cursos de idiomas de larga duración, no debe considerarse alojamiento a efectos de la presente ley. No deben considerarse servicios de viaje los servicios financieros como los seguros de viaje. Además, los servicios que forman parte intrínseca de otro servicio de viaje no deben considerarse servicios de viaje en sí mismos. Son, por ejemplo, el transporte de equipaje realizado como parte del transporte de viajeros, pequeños servicios de transporte, como el traslado de los pasajeros como parte de una visita guiada o los traslados entre un hotel y un aeropuerto o estación de ferrocarril, las comidas, las bebidas y los servicios de limpieza facilitados como parte del servicio de alojamiento, o el acceso a instalaciones del hotel como piscinas, saunas, balnearios o gimnasios incluidos en el alojamiento para los viajeros alojados en el hotel. Son, por ejemplo, las pernoctaciones como parte de un transporte de viajeros, cuando el elemento principal sea claramente el transporte, a diferencia de lo que ocurre en el caso de los cruceros.

Otros servicios turísticos que no están intrínsecamente incluidos en el transporte de viajeros, el alojamiento o el alquiler de vehículos de motor o de determinadas motocicletas son, por ejemplo, las entradas para conciertos, acontecimientos deportivos, excursiones o parques de atracciones, las visitas guiadas, los *forfaits* de esquí y el alquiler de material deportivo, por ejemplo de esquí, o los tratamientos balnearios. No obstante, cuando servicios como los mencionados se combinan con un solo servicio de viaje de otro tipo, por ejemplo el alojamiento, únicamente deben dar lugar a la elaboración de un viaje combinado



3/11/17

o de unos de servicios de viaje vinculados si representan una proporción significativa del valor del viaje combinado o de los servicios de viaje vinculados, o si se han publicitado como un elemento esencial del viaje o vacación o constituyen por alguna otra razón una característica esencial de este o esta. Si otros servicios turísticos representan el 25 % o más del valor de la combinación, debe considerarse que constituyen una proporción significativa del valor del viaje combinado o del de los servicios de viaje vinculados. Conviene aclarar que si se añaden otros servicios turísticos, por ejemplo, al alojamiento en el hotel, reservado como servicio independiente, después de la llegada del viajero al hotel, esto no debe constituir un viaje combinado. Lo anterior no ha de dar lugar a que se eludan las disposiciones de la presente ley, como sucedería con los organizadores o minoristas que ofrecen al viajero que elija anticipadamente servicios turísticos adicionales y que a continuación no ofrecen la celebración del contrato de dichos servicios hasta después de que se ha iniciado la ejecución del primer servicio de viaje.

La nueva ley refuerza la información precontractual al viajero, que anteriormente se centraba en los requisitos que debían reunir los folletos y programas de viajes combinados, pues la principal forma de contratación era la presencial. Con la llegada de la era digital, el mercado en línea adquiere una preponderancia antes inexistente, que hace necesaria la ampliación de los requisitos de información previa a otras formas de contratar, otorgándoles a su vez un carácter vinculante.

Por lo que se refiere a la información sobre las tasas, gastos y otros costes adicionales, se establece que en el caso de que dicha información no se proporcione antes de la celebración del contrato, el viajero no tendrá que soportarlas.

Teniendo en cuenta las especificidades de los contratos de viajes combinados, la ley establece los derechos y las obligaciones de las partes para el período anterior y posterior al inicio del viaje, en particular para el caso de que éste no se ejecute de manera correcta o cambien determinadas circunstancias.



La ley contempla la posibilidad de que en determinados casos los organizadores puedan modificar unilateralmente el contrato de viaje combinado, siempre que se haya reservado este derecho en el contrato, que los cambios sean insignificantes y que se haya informado al viajero de forma clara, comprensible y destacada en un soporte duradero. Por su parte, los viajeros tendrán derecho a poner fin al contrato cuando los cambios propuestos alteren sustancialmente las características principales de los servicios de viaje, estableciendo un plazo de 14 días naturales para el reembolso de todo pago indebido realizado por el viajero en caso de resolución.

El precio del viaje combinado únicamente podrá incrementarse si en el contrato se reserva expresamente esta posibilidad y se justifica en los cambios concretos que contempla la ley respecto a los costes del combustible o de otras fuentes de energía, el nivel de impuestos o tasas sobre los servicios o los tipos de cambio aplicables. Además, el incremento se condiciona igualmente a que se haya cumplido con la obligación de informar al viajero sobre su derecho a una reducción del precio por las mismas causas. Si el aumento de precio excede del 8%, el viajero podrá resolver el contrato en un plazo razonable especificado por el organizador. Con independencia de su cuantía, sólo será posible un aumento de precio si el organizador o, en su caso, el minorista lo notifica al viajero con una justificación que incluya el cálculo, en un soporte duradero.

Se mantiene la posibilidad para el viajero de resolver el contrato antes del inicio del viaje combinado, pero se introduce como novedad la libertad del empresario a la hora de fijar la penalización tipo, ajustándose a determinados criterios. Otra novedad que introduce la ley es el reconocimiento del derecho de desistimiento en el caso de los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil.

En la fase de ejecución del contrato se prevé que, cuando sea imposible garantizar el retorno puntual de los viajeros debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, el



3/11/17

organizador o, en su caso, el minorista no asumirá el coste del alojamiento continuado que supere 3 noches por viajero, salvo que se trate de personas con movilidad reducida.

Asimismo, en relación a los problemas que se puedan dar de mala ejecución contractual, la ley establece la posibilidad de que el viajero pueda resolver el contrato libre de cargas y solicitar si procede una reducción del precio o una indemnización, cuando afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador o, en su caso, el minorista, no pueda subsanarla en un plazo razonable fijado por el viajero.

Por último, los organizadores y minoristas tendrán que constituir una garantía para responder con carácter general del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios y especialmente para el reembolso de los pagos anticipados y la repatriación de los viajeros en caso de que se produzca su insolvencia. La ley mantiene la discrecionalidad para las autoridades competentes de las Comunidades Autónomas a la hora de concretar la forma que ha de revestir esta garantía, que podrá constituirse mediante la creación de un fondo de garantía, la contratación de un seguro, un aval u otra garantía financiera. Así, la garantía deberá ser efectiva, de forma que esté disponible tan pronto como, a consecuencia de los problemas de liquidez del organizador o del minorista, los servicios de viaje dejen de ejecutarse, no vayan a ejecutarse o vayan a ejecutarse solo parcialmente, o cuando los prestadores de servicios exijan a los viajeros el pago de los mismos.

La garantía deberá ser suficiente para cubrir todos los pagos que previsiblemente se vayan a recibir por un organizador o un minorista en temporada alta, teniendo en cuenta la duración del período comprendido entre los pagos iniciales y los pagos finales y la terminación de los viajes combinados, así como el coste estimado de las repatriaciones en caso de insolvencia. Esto debe suponer en general que la garantía ha de cubrir un porcentaje lo suficientemente elevado del volumen de negocios en concepto de viajes combinados, y puede depender de factores tales como el tipo de viajes combinados que se



3/11/17

vendan, incluido el medio de transporte, el destino, etc., así como los compromisos del organizador o del minorista en cuanto a los importes de los pagos anticipados que puedan aceptar y el calendario de los mismos antes del comienzo del viaje combinado. Si bien la cobertura necesaria podrá calcularse a partir de los datos comerciales más recientes, como es el volumen de negocios realizado en el ejercicio anterior, el organizador y el minorista deberán adaptar la protección en caso de que aumenten los riesgos, por ejemplo debido a un incremento importante de la venta de viajes combinados.

La ley extiende estos requisitos de protección frente a la insolvencia a los supuestos de adquisición de servicios de viaje vinculados. El régimen especial que se establece en la ley para este tipo de contratos se completa con la exigencia de determinados requisitos de información precontractual, de obligado cumplimiento para los empresarios que faciliten la adquisición de los mismos. Estas obligaciones, en la medida en que establecen nuevas exigencias a modalidades de contratación y agentes hasta ahora no obligados, exigirán un adecuado desarrollo normativo que tenga en cuenta la abundante casuística que se da en este ámbito, a la vez que se garantiza el mismo nivel de protección a los viajeros.

Siguiendo el mandato de la Directiva, la ley establece el principio de reconocimiento mutuo de los distintos sistemas de garantía frente a la insolvencia existentes en la Unión Europea y, a tal efecto, procede a regular la cooperación administrativa en materia de información con los demás Estados miembros y con la Comisión Europea, a través del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, como punto de contacto central en España.

En el mismo sentido, se regula el reconocimiento mutuo de la protección frente a la insolvencia y cooperación administrativa en el ámbito nacional.

III



3/11/17

La ley se estructura en un preámbulo, un artículo único que se divide en tres apartados, una disposición adicional, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales.

Artículo único. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, queda modificado como sigue:

Uno. Se modifica la letra g) del artículo 93 que queda redactada como sigue:

“g) A los contratos relativos a los viajes combinados, del artículo 151.1. b) de esta ley, excepto los apartados 2 y 6 del artículo 98 y el capítulo III, derecho de desistimiento, para los adquiridos fuera de establecimiento mercantil.”

Dos. Se modifica el libro cuarto que queda redactado en los siguientes términos:

LIBRO CUARTO

Viajes combinados y servicios de viaje vinculados

TÍTULO I

Disposiciones generales

CAPÍTULO I

Ámbito de aplicación y definiciones

Artículo 150. *Ámbito de aplicación.*



1. Este libro será de aplicación a la oferta, contratación y ejecución de los viajes combinados y de los servicios de viaje vinculados, definidos en el artículo siguiente.

2. La regulación establecida en este libro no será de aplicación a:

a) los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados de duración inferior a 24 horas, a menos que se incluya la pernoctación;

b) los viajes combinados que se ofrezcan y los servicios de viaje vinculados que se faciliten, de manera ocasional y sin ánimo de lucro, únicamente a un grupo limitado de viajeros;

c) los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados contratados sobre la base de un convenio general para la organización de viajes de negocios entre un empresario y otra persona física o jurídica que actúe con fines relacionados con su actividad comercial, negocio, oficio o profesión.

3. Si el organizador de un viaje combinado o el empresario que facilita servicios de viaje vinculados declara que actúa exclusivamente como prestador de un servicio de viaje, como intermediario o en cualquier otra calidad o que los servicios que presta no constituyen un viaje combinado o servicios de viaje vinculados, tal declaración no les eximirá de las obligaciones que les impone esta ley.

Artículo 151. Definiciones.

1. A los efectos de este libro se entenderá por:

a) «servicio de viaje»:



3/11/17

1.º el transporte de pasajeros,

2.º el alojamiento cuando no sea parte intrínseca del transporte de pasajeros y no tenga un fin residencial,

3.º el alquiler de turismos, de otros vehículos de motor en el sentido del artículo 2. 21 del Real Decreto 750/2010, de 4 de junio, por el que se regulan los procedimientos de homologación de vehículos de motor y sus remolques, máquinas autopropulsadas o remolcadas, vehículos agrícolas, así como de sistemas, partes y piezas de dichos vehículos, o de motocicletas que requieran un permiso de conducción de categoría A, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 4.2.d) del Real Decreto 818/2009, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de Conductores.

4.º cualquier otro servicio turístico que no forme parte intrínseca de un servicio de viaje de los definidos en el párrafo a) 1º, 2º o 3º.

b) «viaje combinado»: la combinación de al menos dos tipos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación, si esos servicios:

1.º son combinados por un solo empresario, incluso a petición o según la selección del viajero, antes de que se celebre un único contrato por la totalidad de los servicios o

2.º con independencia de la celebración de contratos separados con diferentes prestadores de servicios de viaje, esos servicios:

i) son contratados en un único punto de venta y seleccionados antes de que el viajero acepte pagar;

ii) son ofrecidos, vendidos o facturados a un precio a tanto alzado o global;



iii) son anunciados o vendidos como «viaje combinado» o bajo una denominación similar;

iv) son combinados después de la celebración de un contrato en virtud del cual el empresario permite al viajero elegir entre una selección de distintos tipos de servicios de viaje, o

v) son contratados con distintos empresarios a través de procesos de reserva en línea conectados en los que el nombre del viajero, sus datos de pago y su dirección de correo electrónico son transmitidos por el empresario con el que se celebra el primer contrato a otro u otros empresarios con quienes se celebra otro contrato, a más tardar, 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

La combinación de servicios de viaje en la que se combine como máximo uno de los tipos de servicios a que se refiere el párrafo a), 1º, 2º o 3º, con uno o varios de los servicios turísticos a que se refiere el apartado 4º, no se considerará un viaje combinado si estos servicios turísticos no representan una proporción significativa igual o superior al 25% del valor de la combinación y no se anuncian o no constituyen por alguna otra razón, una característica esencial de la combinación, o solo han sido seleccionados y contratados después de que se haya iniciado la ejecución de un servicio de viaje contemplado en el párrafo a) 1º, 2º o 3º.

c) «contrato de viaje combinado»: el contrato por el conjunto del viaje combinado o, si dicho viaje se realiza con arreglo a contratos diferentes, todos los contratos que regulen los servicios de viaje incluidos en el mismo;

d) «inicio del viaje combinado»: el comienzo de la ejecución de los servicios de viaje incluidos en el viaje combinado;



e) «servicios de viaje vinculados»: al menos dos tipos diferentes de servicios de viaje adquiridos con objeto del mismo viaje o vacación, que, sin constituir un viaje combinado, den lugar a la celebración de contratos separados con cada uno de los prestadores individuales de servicios de viaje, si un empresario facilita:

1.º con ocasión de una única visita o contacto con su punto de venta, la selección y el pago separado de cada servicio de viaje por parte de los viajeros, o

2.º de manera específica, la contratación de al menos un servicio de viaje adicional con otro empresario, siempre que tenga lugar a más tardar 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

Cuando se adquiriera como máximo uno de los servicios de viaje a que se refiere el párrafo a) 1º, 2º o 3º y uno o varios de los servicios turísticos a que se refiere el apartado 4º, no constituirán servicios de viaje vinculados si estos últimos no representan una proporción significativa igual o superior al 25% del valor de la combinación y no se anuncian o no constituyen por alguna otra razón, una característica esencial del viaje o vacación;

f) «viajero»: toda persona que tiene la intención de celebrar un contrato o tiene derecho a viajar en virtud de un contrato celebrado con arreglo a este libro;

g) «organizador»: un empresario que combina y vende u oferta viajes combinados directamente, a través de o junto con otro empresario, o el empresario que transmite los datos del viajero a otro empresario a efectos de lo indicado en el párrafo b) 2º v);

h) «minorista»: empresario distinto del organizador que vende u oferta viajes combinados por un organizador;



i) «establecimiento»: el definido en el artículo 3.5 de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre libre acceso a las actividades de servicio y su ejercicio;

j) «circunstancias inevitables y extraordinarias»: una situación fuera del control de la parte que alega esta situación y cuyas consecuencias no habrían podido evitarse incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables;

k) «falta de conformidad»: la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en un viaje combinado.

l) «menor»: toda persona menor de 18 años;

m) «punto de venta»: toda instalación de venta al por menor, tanto mueble como inmueble, o un sitio web de venta al por menor o un dispositivo similar de venta minorista en línea, incluso cuando estos sitios web o dispositivos se presenten a los viajeros como un dispositivo único, incluido un servicio telefónico;

n) «repatriación»: el regreso del viajero al lugar de salida o a cualquier otro lugar acordado por las partes contratantes.

2. A los efectos de lo dispuesto en este libro, en relación con los viajes combinados, el organizador y el minorista deberán tener la consideración de agencia de viajes de acuerdo con la normativa administrativa.

CAPÍTULO II

Disposiciones comunes en materia de responsabilidad

Artículo 152. *Responsabilidad por errores en la reserva.*



El empresario será responsable de los errores debidos a defectos técnicos en el sistema de reservas que le sean atribuibles y, cuando el empresario haya aceptado gestionar la reserva de un viaje combinado o de servicios de viaje que formen parte de servicios de viaje vinculados, serán responsables de los errores cometidos durante el proceso de reserva.

Un empresario no será responsable de los errores de reserva atribuibles al viajero o causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.

Artículo 152 bis. *Prescripción de acciones.*

Las acciones derivadas de los derechos reconocidos en este libro prescribirán por el transcurso de dos años.

Artículo 152 ter. *Régimen sancionador.*

En lo dispuesto en este libro, serán competentes las Administraciones públicas, que en cada caso tengan atribuida la competencia por razón de la materia y ejercerán la potestad sancionadora con el alcance que se determine en sus normas reguladoras.

TÍTULO II
Viajes combinados

CAPÍTULO I
Obligaciones de información y contenido del contrato de viaje combinado

Artículo 153. *Información precontractual.*



1. Antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato de viaje combinado u oferta correspondiente, el organizador y también el minorista, cuando el viaje combinado se venda a través de este último, proporcionarán al viajero el formulario con la información normalizada relativa al viaje combinado que figura en el anexo II, A o B, y la siguiente información que resulte aplicable al viaje combinado:

a) las principales características de los servicios de viaje:

1.º el destino o los destinos del viaje, el itinerario y los períodos de estancia, con sus fechas y, cuando se incluya el alojamiento, el número de pernoctaciones incluidas;

2.º los medios de transporte, sus características y categorías, los puntos, fechas y horas de salida y de regreso, la duración, los lugares de las paradas intermedias y las conexiones de transporte.

Si la hora exacta está aún por determinar, se informará al viajero de la hora aproximada de salida y de regreso;

3.º la ubicación, las principales características y, si ha lugar, la categoría turística del alojamiento con arreglo a las normas del correspondiente país de destino;

4.º las comidas previstas;

5.º las visitas, excursiones u otros servicios incluidos en el precio total acordado del viaje combinado;

6.º en caso de que esta información no pueda deducirse del contexto, indicación de si alguno de los servicios de viaje se prestará al viajero como parte de un grupo y, en caso afirmativo, cuando sea posible, el tamaño aproximado del grupo;



7.º si el disfrute de otros servicios turísticos depende de la capacidad del viajero para comunicarse verbalmente de manera eficaz, el idioma en que se prestarán dichos servicios; y

8.º si el viaje o vacación es en términos generales apto para personas con movilidad reducida y, a petición del viajero, información precisa sobre la idoneidad del viaje o vacación en función de sus necesidades;

b) el nombre comercial, la dirección completa del organizador y, en su caso, del minorista, así como el número de teléfono y, cuando proceda, la dirección de correo electrónico de ambos;

c) el precio total del viaje combinado con todos los impuestos incluidos y, en su caso, todas las comisiones, recargos y otros costes adicionales o, si dichos costes no pueden calcularse razonablemente antes de la celebración del contrato, una indicación del tipo de costes adicionales que el viajero podría tener que soportar;

d) las modalidades de pago, incluido cualquier importe o porcentaje del precio que deba abonarse en concepto de anticipo y los plazos para abonar el saldo, o las garantías financieras que tenga que pagar o aportar el viajero;

e) el número mínimo de personas necesario para la realización del viaje combinado y la fecha límite a que se refiere el artículo 160.3.a), antes del inicio del viaje combinado para la posible cancelación del contrato si no se alcanza dicho número;

f) información general sobre los requisitos de pasaporte y visado, incluido el tiempo aproximado para la obtención de visados, e información sobre los trámites sanitarios para el país de destino;



g) indicación de que el viajero puede poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado, a cambio del pago de una penalización adecuada, o en su caso, de la penalización tipo aplicada por este concepto por el organizador, de conformidad con el artículo 160.1;

h) información sobre la posibilidad o la obligación de suscribir un seguro, un aval u otra garantía financiera que cubra los gastos originados en caso de que el viajero decida poner fin al contrato o los gastos de asistencia, incluidos los de repatriación, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

Cuando se trate de contratos celebrados por teléfono, se facilitará al viajero la información normalizada tal como figura en el anexo II.B, y la información indicada desde la letra a) a la letra h) de este apartado.

2. En la contratación de viajes combinados, tal como se definen en el artículo 151.1. b).2º.v), el organizador y el empresario a los que se transmiten los datos garantizarán que cada uno de ellos facilite, antes de que el viajero esté obligado por contrato o cualquier oferta correspondiente, la información indicada el apartado 1 de este artículo desde la letra a) a letra h), en la medida en que sea pertinente para los respectivos servicios de viaje que ofrezcan. El organizador facilitará también al mismo tiempo la información normalizada por medio del formulario que figura en el anexo II.C.

3. La información a que se hace referencia en los apartados 1 y 2 deberá facilitarse al viajero al menos en castellano y de forma clara, comprensible y destacada, y cuando se facilite por escrito deberá ser legible.

Artículo 154. *Carácter vinculante de la información precontractual.*



3/11/17

1. La información facilitada al viajero con arreglo al artículo 153.1.a), c), d), e) y g) formará parte integrante del contrato de viaje combinado y no se modificará salvo que las partes contratantes acuerden expresamente lo contrario. El organizador, y, en su caso, el minorista, antes de la celebración del contrato, comunicará al viajero de forma clara, comprensible y destacada, todos los cambios de la información precontractual.

2. Si antes de la celebración del contrato el organizador y, en su caso, el minorista, no cumple con los requisitos de información sobre comisiones, recargos u otros costes adicionales que establece el artículo 153.1.c), el viajero no tendrá que soportarlos.

Artículo 155. *Contenido del contrato de viaje combinado y documentos que se entregarán antes del inicio del viaje.*

1. Los contratos de viaje combinado deberán estar redactados en un lenguaje claro y comprensible y, si están por escrito, deberán ser legibles. En el momento de la celebración del contrato o posteriormente sin demora, el organizador o, en su caso, el minorista, proporcionará al viajero una copia del contrato o una confirmación del mismo en un soporte duradero. El viajero tendrá derecho a reclamar una copia del contrato en papel si este se ha celebrado en presencia física de ambas partes.

En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento, el viajero deberá recibir una copia del contrato de viaje combinado o de su confirmación en soporte papel, o, si está de acuerdo, en otro soporte duradero.

2. El contrato o su confirmación recogerá el contenido íntegro de lo acordado, incluida toda la información mencionada en el artículo 153.1 y la información siguiente:

a) necesidades especiales del viajero aceptadas por el organizador;



3/11/17

b) indicación de que el organizador y el minorista son responsables de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos, de conformidad con el artículo 161, y están obligado a prestar asistencia si el viajero se halla en dificultades de conformidad con el artículo 163.2;

c) el nombre de la entidad garante en caso de insolvencia y sus datos de contacto, incluida su dirección completa; y, si ha lugar, el nombre de la autoridad competente designada a tal fin y sus datos de contacto;

d) el nombre, dirección completa, número de teléfono, dirección de correo electrónico y, si ha lugar, número de fax del representante local del organizador y, en su caso, del minorista, de un punto de contacto o de otro servicio que permita al viajero, a su elección, ponerse rápidamente en contacto con el organizador y, en su caso, con el minorista y comunicarse con ellos eficazmente, pedir asistencia cuando tenga dificultades o presente una reclamación por cualquier falta de conformidad advertida durante la ejecución del viaje combinado;

e) indicación de que el viajero debe comunicar toda falta de conformidad advertida durante la ejecución del viaje combinado de conformidad con el artículo 161.2;

f) en el caso de que viajen menores que no estén acompañados por un familiar u otro adulto autorizado, siempre que el viaje combinado incluya el alojamiento, información que permita el contacto directo con el menor o con la persona responsable del mismo en el lugar de estancia;

g) información sobre los procedimientos internos de tramitación de reclamaciones disponibles y sobre sistemas de resolución alternativa de conflictos de conformidad con la Ley XXX/2017 por la que se incorpora al procedimiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, relativa a la



3/11/17

resolución alternativa de litigios en materia de consumo y, si ha lugar, sobre la entidad de resolución de conflictos a la que esté adherida el empresario y sobre la plataforma a que se refiere el Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

h) información de que el viajero tiene derecho a ceder el contrato a otro viajero, de conformidad con el artículo 157.

3. En los contratos de viajes combinados, tal como se definen en el artículo 151.1. b).2º.v), el empresario al que se remiten los datos informará al organizador de la celebración del contrato que dé lugar a la constitución del viaje combinado. El empresario facilitará al organizador la información necesaria para que este cumpla con sus obligaciones.

Tan pronto como el organizador haya sido informado de que se ha constituido el viaje combinado, facilitará al viajero en un soporte duradero la información a la que se refiere el apartado 2 de este artículo.

4. La información mencionada en los apartados 2 y 3 se proporcionará de forma clara, comprensible y destacada.

5. Con suficiente antelación al inicio del viaje combinado, el organizador o, en su caso, el minorista, proporcionará al viajero los recibos, vales y billetes necesarios, la información acerca de la hora de salida programada y, si procede, la hora límite para facturar, así como la hora programada de las escalas, conexiones de transporte y llegada.

Artículo 156. Carga de la prueba.



La carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los requisitos de información establecidos en este capítulo recaerá en el empresario.

CAPÍTULO II

Modificaciones del contrato antes del inicio del viaje combinado

Artículo 157. *Cesión del viaje combinado a otro viajero.*

1. El viajero podrá ceder el contrato a una persona que reúna todas las condiciones aplicables a ese contrato.

2. La cesión deberá ser comunicada previamente al organizador o, en su caso, al minorista, en un soporte duradero, con una antelación razonable de al menos 7 días naturales al inicio del viaje combinado.

3. El cedente del contrato y el cesionario responderán solidariamente de la cantidad pendiente de pago del precio acordado, así como de cualquier comisión, recargo u otros costes adicionales derivados de la cesión. El organizador, o, en su caso, el minorista informará al cedente acerca de los costes efectivos de la cesión. Tales costes deberán ser razonables y, en todo caso, no superarán los costes efectivamente soportados por el organizador y el minorista a causa de la cesión.

4. Corresponderá al organizador y, en su caso, al minorista probar al cedente las comisiones, recargos u otros costes adicionales derivados de la cesión del contrato.

Artículo 158. *Modificación del precio.*



3/11/17

1. Después de la celebración del contrato, los precios únicamente podrán incrementarse si en el mismo expresamente se reserva esa posibilidad y se establece que el viajero tiene derecho a una reducción del precio conforme al apartado 4 de este artículo. En tal caso, el contrato indicará el modo en que han de calcularse las revisiones del precio.

El incremento de los precios sólo será posible como consecuencia directa de los cambios en:

a) el precio del transporte de pasajeros derivado del coste del combustible o de otras fuentes de energía;

b) el nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato, exigidos por terceros que no están directamente involucrados en la ejecución del viaje combinado, incluidas las tasas turísticas, de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos; o

c) los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje combinado.

2. Si el aumento de precio mencionado en el apartado 1 excede del 8% del precio total del viaje combinado, se aplicará lo dispuesto en los apartados del 2 al 5 del artículo 159.

3. Con independencia de su cuantía, solo será posible un aumento de precio si el organizador o, en su caso, el minorista lo notifica al viajero de forma clara y comprensible, con una justificación de este incremento y le proporciona su cálculo en un soporte duradero, a más tardar 20 días naturales antes del inicio del viaje combinado.

4. Si el contrato estipula la posibilidad de aumentar los precios, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio correspondiente a toda disminución de los costes a los



que se hace referencia en el apartado 1, letras a), b) y c), que se produzca en el periodo comprendido entre la celebración del contrato y el inicio del viaje combinado.

5. Cuando se produzca una disminución del precio, el organizador y, en su caso, el minorista tendrá derecho a deducir los gastos administrativos reales del reembolso debido al viajero. Si el viajero lo solicita, el organizador y, en su caso, el minorista deberá aportar la prueba de estos gastos administrativos.

Artículo 159. *Alteración de otras cláusulas del contrato.*

1. El organizador no podrá modificar unilateralmente las cláusulas del contrato antes del inicio del viaje combinado, con excepción del precio, de conformidad con el artículo 158, salvo que se haya reservado este derecho en el contrato, que el cambio sea insignificante, y que el propio organizador o, en su caso, el minorista, informe al viajero de forma clara, comprensible y destacada en un soporte duradero.

2. Si antes del inicio del viaje combinado, el organizador se ve obligado a modificar sustancialmente alguna de las principales características de los servicios de viaje a que se refiere el artículo 153.1.a), no puede cumplir con alguno de los requisitos especiales a que se refiere el artículo 155.2.a), o propone aumentar el precio del viaje en más del 8% de conformidad con el artículo 158.2, el viajero podrá, en un plazo razonable especificado por el organizador, aceptar el cambio propuesto o resolver el contrato sin pagar penalización.

El viajero que resuelva el contrato de viaje combinado podrá aceptar un viaje combinado sustitutivo que le ofrezca el organizador o, en su caso, el minorista, de ser posible de calidad equivalente o superior.

3. El organizador o, en su caso, el minorista, deberá comunicar sin demora al viajero, de forma clara, comprensible y destacada y en un soporte duradero:



a) las modificaciones propuestas contempladas en el apartado 2 y, cuando proceda de conformidad con el apartado 4, su repercusión en el precio del viaje combinado;

b) un plazo razonable, en el que el viajero deberá informar de su decisión con arreglo al apartado 2;

c) la indicación de que en el supuesto de que el viajero no notifique su decisión en el plazo indicado en la letra b) se entenderá que opta por resolver el contrato sin penalización alguna.

d) en su caso, el viaje combinado sustitutivo ofrecido y su precio.

4. Cuando las modificaciones del contrato de viaje combinado o el viaje combinado sustitutivo den lugar a un viaje combinado de calidad o coste inferior, el viajero tendrá derecho a una reducción adecuada del precio.

5. En caso de resolución por el viajero del contrato de viaje combinado antes de su inicio, en virtud del apartado 2, sin pago de penalización o no aceptación por parte del viajero, de un viaje combinado sustitutivo, el organizador o, en su caso, el minorista, reembolsará sin demora indebida todos los pagos realizados por el viajero o por un tercero en su nombre y, en cualquier caso, en un plazo no superior a 14 días naturales a partir de la fecha de resolución del contrato. Se aplicará lo dispuesto en el artículo 162. 2, 3, 4 y 5.

CAPÍTULO III

Terminación del contrato de viaje combinado

Artículo 160. *Resolución, cancelación y derecho de desistimiento antes del inicio del viaje.*



1. En cualquier momento antes del inicio del viaje combinado el viajero podrá resolver el contrato. Cuando el viajero resuelva el contrato de conformidad con el presente apartado, podrá exigírsele que pague al organizador y, en su caso, al minorista una penalización que sea adecuada y justificable. El contrato podrá especificar una penalización tipo que sea razonable basada en la antelación de la resolución del contrato con respecto al inicio del viaje combinado y en el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje. En ausencia de una penalización tipo, el importe de la penalización por la resolución del contrato equivaldrá al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje. El organizador y, en su caso, el minorista deberán facilitar al viajero que lo solicite una justificación del importe de la penalización.

2. No obstante lo dispuesto en el apartado 1, cuando concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino, el viajero tendrá derecho a poner fin al contrato antes del inicio del mismo sin pagar ninguna penalización. En caso de resolución del contrato con arreglo al presente apartado, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional.

3. El organizador y, en su caso, el minorista podrá cancelar el contrato y reembolsar al viajero la totalidad de los pagos que este haya realizado, pero no será responsable de compensación adicional alguna, si:

a) el número de personas inscritas es inferior al número mínimo especificado en el contrato y el organizador o, en su caso, el minorista, notifica al viajero la cancelación dentro del plazo fijado en el mismo, pero a más tardar:



3/11/17

1º) veinte días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de más de seis días de duración,

2º) siete días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de entre dos y seis días de duración,

3º) 48 horas antes del inicio del viaje combinado en el caso de viajes de menos de dos días de duración; o

b) el organizador se ve en la imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.

4. El organizador o, en su caso, el minorista, proporcionará los reembolsos exigidos en los apartados 2 y 3, o, con respecto al apartado 1, reembolsará cualquier pago realizado por el viajero o en su nombre, por el viaje combinado, menos la penalización correspondiente. Dichos reembolsos o devoluciones se realizarán al viajero sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo no superior a catorce días naturales después de la terminación del contrato de viaje combinado.

5. El viajero que contrate fuera del establecimiento mercantil del empresario tendrá derecho a desistir del contrato conforme a lo previsto en el libro segundo, título III, capítulo III.

CAPÍTULO IV

Ejecución del viaje combinado

Artículo 161. *Responsabilidad por la ejecución del viaje combinado y derecho de resarcimiento.*



1. Los organizadores y los minoristas de viajes combinados responderán de forma solidaria frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato, con independencia de que éstos los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios y sin perjuicio del derecho de repetición de quien responda ante el viajero frente a quien sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

Cuando un organizador o un minorista abone una compensación, conceda una reducción del precio o cumpla las demás obligaciones que impone esta ley, podrá solicitar el resarcimiento a terceros que hayan contribuido a que se produjera el hecho que dio lugar a la compensación, a la reducción del precio u a otras obligaciones.

2. El viajero deberá informar al organizador o, en su caso, al minorista sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso, de cualquier falta de conformidad que observe durante la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato.

3. Si cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, el organizador y, en su caso, el minorista deberán subsanar la falta de conformidad, salvo que resulte imposible o si ello entraña un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios de viaje afectados. En caso de que con arreglo a este apartado no se subsane la falta de conformidad será de aplicación el artículo 162.

4. Sin perjuicio de las excepciones previstas en el apartado 3, si el organizador o el minorista no subsanan la falta de conformidad en un plazo razonable establecido por el viajero, el propio viajero podrá hacerlo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios. No será preciso que el viajero especifique un plazo límite si el organizador o, en su caso, el



minorista se niegan a subsanar la falta de conformidad o si se requiere una solución inmediata.

5. Cuando una proporción significativa de los servicios no pueda prestarse según lo convenido en el contrato o el regreso del viajero al lugar de salida no se efectúe según lo acordado, el organizador o, en su caso, el minorista, ofrecerá, sin ningún coste adicional para el viajero, fórmulas alternativas adecuadas para la continuación del viaje o el regreso del viajero, de ser posible de calidad equivalente o superior a las especificadas en el contrato.

Si las fórmulas alternativas propuestas dan lugar a un viaje combinado de menor calidad que la especificada en el contrato, el organizador o, en su caso, el minorista, aplicará al viajero una reducción adecuada del precio.

El viajero sólo podrá rechazar las fórmulas alternativas propuestas si no son comparables a lo acordado en el contrato de viaje combinado o si la reducción del precio concedida es inadecuada.

6. Cuando una falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje y el organizador o, en su caso, el minorista, no la hayan subsanado en un plazo razonable establecido por el viajero, este podrá poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y solicitar, en su caso, una reducción del precio y/o una indemnización por los daños y perjuicios causados, de conformidad con el artículo 162.

Si no es posible encontrar fórmulas de viaje alternativas o el viajero rechaza las propuestas de conformidad con el apartado 5, párrafo 3, tendrá derecho, en su caso, a una reducción de precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios de conformidad con el artículo 162, sin que se ponga fin al contrato de viaje combinado.



Si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, el organizador y, en su caso, el minorista, en los casos indicados en los párrafos 1 y 2, repatriará además al viajero en un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.

7. Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo convenido en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, el organizador o, en su caso, el minorista asumirá el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches por viajero. Cuando la legislación de la Unión Europea sobre derechos de los pasajeros, aplicable a los correspondientes medios de transporte para el regreso del viajero, establezca períodos más largos, se aplicarán dichos períodos.

8. La limitación de costes a que se refiere el apartado 7 no se aplicará a las personas con movilidad reducida, tal como se definen en el artículo 2.a), del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, ni a sus acompañantes, las mujeres embarazadas y los menores no acompañados, así como a las personas con necesidad de asistencia médica específica, si sus necesidades particulares han sido notificadas al organizador o, en su caso, al minorista, al menos 48 horas antes del inicio del viaje. El organizador y el minorista no podrán invocar las circunstancias inevitables y extraordinarias a efectos de la limitación de responsabilidad conforme al apartado 7 si el transportista no puede acogerse a estas circunstancias en virtud de la legislación de la Unión Europea.

Artículo 162. Reducción del precio e indemnización por daños y perjuicios.

1. El viajero tendrá derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier periodo durante el cual haya habido falta de conformidad, a menos que el organizador o el minorista demuestren que la falta de conformidad es imputable al viajero.



2. El viajero tendrá derecho a recibir una indemnización adecuada del organizador o, en su caso, del minorista, por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de cualquier falta de conformidad. La indemnización se abonará sin demora indebida.

3. El viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si el organizador o, en su caso, el minorista demuestran que la falta de conformidad es:

a) imputable al viajero,

b) imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable, o

c) debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.

4. En la medida en que los convenios internacionales que vinculan a la Unión Europea limiten el alcance o las condiciones del pago de indemnizaciones por parte de prestadores de servicios de viaje incluidos en un viaje combinado, las mismas limitaciones se aplicarán a los organizadores y minoristas. En los demás casos, el contrato podrá limitar la indemnización que debe pagar el organizador o el minorista siempre que esa limitación no se aplique a los daños corporales o perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia y que su importe no sea inferior al triple del precio total del viaje.

5. Todo derecho a indemnización o reducción del precio en virtud de esta ley no afectará a los derechos de los viajeros en virtud del Reglamento (CE) nº 261/2004, del Reglamento (CE) nº 1371/2007, del Reglamento (CE) nº 392/2009, del Reglamento (UE) nº 1177/2010, y del Reglamento (UE) nº 181/2011, así como de convenios internacionales. Los viajeros tendrán derecho a presentar reclamaciones con arreglo a esta ley y a dichos reglamentos y a los convenios internacionales. La indemnización o reducción del precio



concedida en virtud de esta ley y la concedida en virtud de dichos reglamentos y convenios internacionales se deducirán la una de la otra para evitar el exceso de indemnización.

Artículo 163. *Posibilidad de ponerse en contacto con el organizador a través del minorista y obligación de prestar asistencia.*

1. El viajero podrá enviar mensajes, peticiones o quejas en relación con la ejecución del viaje combinado directamente al minorista a través del cual fue adquirido. El minorista transmitirá dichos mensajes, peticiones o quejas al organizador sin demora indebida. A efectos del cumplimiento de términos o plazos de prescripción, el acuse de recibo de las notificaciones por el minorista se considerará acuse de recibo por el organizador.

2. El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, en especial en las circunstancias contempladas en el artículo 161.7, en particular mediante:

a) el suministro de información adecuada sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular; y

b) la asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas de viaje alternativas.

El organizador y, en su caso, el minorista podrán facturar un recargo razonable por dicha asistencia si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero. Dicho recargo no superará en ningún caso los costes reales en los que haya incurrido el organizador o el minorista.

CAPÍTULO V

Garantías



Artículo 164. *Efectividad y alcance de la garantía de la responsabilidad contractual.*

1. Los organizadores y los minoristas de viajes combinados establecidos en España tendrán la obligación de constituir y mantener de forma permanente una garantía, que podrá constituirse mediante la creación de un fondo de garantía, la contratación de un seguro, un aval u otra garantía financiera, en los términos que determine la Administración competente.

La garantía responderá con carácter general del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los contratantes de un viaje combinado y, especialmente, en caso de insolvencia, del reembolso efectivo de todos los pagos realizados por los viajeros o por un tercero en su nombre, en la medida en que no se hayan prestado los servicios correspondiente y en el caso de que se incluya el transporte, de la repatriación efectiva de los mismos, sin perjuicio de que se pueda ofrecer la continuación del viaje. La exigencia de esta garantía quedará sujeta en todo caso a lo establecido en la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado.

Los organizadores y los minoristas no establecidos en un Estado miembro de la Unión Europea que vendan u ofrezcan viajes combinados en España, o que por cualquier medio dirijan dichas actividades a España, estarán también obligados a prestar dicha garantía.

2. La garantía deberá ser efectiva y cubrir los costes que sean previsibles de manera razonable. A tal efecto, cubrirá el importe de los pagos realizados directamente por los viajeros o por un tercero en su nombre, en relación con viajes combinados en temporada alta, teniendo en cuenta el período comprendido entre los pagos iniciales y los pagos finales y la finalización de los viajes combinados, así como el coste estimado de las repatriaciones. La cobertura necesaria podrá calcularse a partir de los datos comerciales más recientes, como es el volumen de negocios en concepto de viajes combinados



3/11/17

realizado en el ejercicio anterior, pero deberá adaptarse en caso de que aumenten los riesgos, especialmente debido a un incremento importante de la venta de estos viajes.

3. La insolvencia se entenderá producida tan pronto como sea evidente que por la falta de liquidez de los organizadores o minoristas, los servicios de viaje dejen de ejecutarse, no vayan a ejecutarse, o vayan a ejecutarse sólo en parte o cuando los prestadores de servicios requieran a los viajeros pagar por ellos. Producida la insolvencia, la garantía deberá estar disponible, pudiendo el viajero acceder fácilmente a la protección garantizada. Los reembolsos correspondientes a servicios de viaje no ejecutados se efectuarán sin demora indebida previa solicitud del viajero.

4. La protección frente a la insolvencia del organizador y el minorista beneficiará a los viajeros sin tener en cuenta su lugar de residencia, el lugar de salida, el lugar dónde se haya vendido el viaje combinado o el Estado miembro en que esté situada la entidad garante en caso de insolvencia.

5. Cuando la ejecución del viaje combinado se vea afectada por la insolvencia del organizador o el minorista, la garantía se activará gratuitamente para las repatriaciones y en caso necesario, para la financiación del alojamiento previo a la repatriación.

6. En los demás casos de incumplimiento contractual que no traigan causa de la insolvencia del organizador o minorista, la garantía quedará afecta al cumplimiento de las obligaciones que deriven de:

a) Sentencia judicial firme, ante la acción ejercida por el viajero, sobre responsabilidades económicas de los organizadores y los minoristas.

b) Resolución extrajudicial de carácter vinculante y ejecutiva dictada por una entidad notificada a la Comisión Europea al haber acreditado los requisitos exigidos en la norma de transposición de la Directiva de resolución alternativa de litigios.



Cuando se ejecute la garantía, que fuera constituida mediante fianza, deberá reponerse en el plazo de quince días naturales, hasta cubrir nuevamente la totalidad inicial de la misma.

Artículo 165. *Reconocimiento mutuo de la protección frente a la insolvencia y cooperación administrativa.*

1.A los efectos de acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos por esta ley en cuanto a la protección contra la insolvencia, las autoridades competentes aceptarán toda protección constituida por un organizador y, en su caso, un minorista, cuando proceda conforme a las medidas adoptadas por la legislación nacional del Estado miembro de su establecimiento. Así mismo, las autoridades autonómicas competentes en esta materia, aceptarán toda protección constituida por un organizador y, en su caso, un minorista, cuando proceda conforme a las medidas adoptadas por la legislación autonómica del territorio de su establecimiento.

2.El Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital actuará como punto de contacto central para facilitar la cooperación administrativa europea y nacional. Las autoridades autonómicas competentes en esta materia, llevarán a cabo el control de los organizadores y, en su caso, de los minoristas que operen en sus correspondientes comunidades autónomas y notificarán sus datos a través del punto de contacto central a los demás Estados miembros y a la Comisión.

3. El Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital facilitará recíprocamente a los puntos de contacto centrales de los otros Estados miembros toda la información necesaria sobre los requisitos del régimen nacional de protección contra la insolvencia, así como la identidad de la entidad o entidades garantes que ofrezcan dicha protección a un



3/11/17

determinado organizador o minorista establecido en territorio español. Las comunidades autónomas facilitarán al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, como punto central, toda la información necesaria sobre los requisitos del régimen de protección contra la insolvencia, así como la identidad de la entidad o entidades garantes que ofrezcan dicha protección a un determinado organizador o minorista establecido en su territorio. En todo caso, remitirán una primera respuesta a más tardar en un plazo de 15 días hábiles desde la recepción de la solicitud del punto central.

4. Los puntos de contacto centrales de los otros Estados miembros podrán acceder libremente al listado de los organizadores y minoristas que cumplan sus obligaciones de protección contra la insolvencia gestionado por el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital. Este listado será de acceso público, incluido el acceso en línea.

5. Cuando existan dudas sobre la protección contra la insolvencia de un organizador o de un minorista, que no esté establecido en España, el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital deberá pedir aclaraciones al Estado miembro de establecimiento del empresario y, por su parte, respecto a los empresarios establecidos en España, responderá a las solicitudes de otros Estados miembros lo antes posible, habida cuenta de la urgencia y la complejidad del asunto. En todo caso, remitirán una primera respuesta a más tardar en un plazo de 15 días hábiles desde la recepción de la solicitud.

TÍTULO III

Servicios de viaje vinculados

Artículo 165 bis. *Requisitos de protección contra la insolvencia.*



3/11/17

1. Los empresarios que faciliten servicios de viaje vinculados deberán constituir una garantía para el reembolso de todos los pagos que reciban de los viajeros, en la medida en que uno de los servicios de viaje que estén incluidos no se ejecute a consecuencia de su insolvencia. Si dichos empresarios son la parte responsable del transporte de pasajeros, la garantía cubrirá también la repatriación de los viajeros. La garantía podrá constituirse mediante la creación de un fondo de garantía, la contratación de un seguro, un aval u otra garantía financiera, en los términos que determine la Administración competente.

Los empresarios no establecidos en un Estado miembro de la Unión Europea que faciliten servicios de viaje vinculados en España, o que por cualquier medio dirijan dichas actividades a España, estarán también obligados a prestar dicha garantía.

6. La garantía que se constituya deberá cumplir con lo dispuesto en el artículo 164. 2 a 5, y en el artículo 165.

Artículo 165 ter. Requisitos de información.

1. Antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato que dé lugar a servicios de viaje vinculados o por cualquier oferta correspondiente, el empresario que facilita estos servicios, incluidos los casos en que el empresario no esté establecido en un Estado miembro pero, que por cualquier medio dirija tales actividades a España, indicará de forma clara, comprensible y destacada:

a) que el viajero no podrá acogerse a ninguno de los derechos que se aplican exclusivamente a los viajes combinados y que cada prestador de servicios será el único responsable de la correcta prestación contractual de su servicio, y

b) que el viajero gozará de la protección frente a la insolvencia contemplada en el artículo 165 bis.



A fin de cumplir con lo dispuesto en el presente apartado el empresario que facilita unos servicios de viaje vinculados proporcionará al viajero dicha información mediante el formulario normalizado correspondiente que figura en el anexo III, o, cuando el carácter especial de los servicios de viaje vinculados no esté contemplado por ninguno de los formularios que figuran en dicho anexo, proporcionará la información contenida en el mismo.

2. Si el empresario que facilite servicios de viaje vinculados no ha cumplido con los requisitos establecidos en el artículo 165 bis y en el apartado 1 de este artículo, se aplicarán los derechos y obligaciones establecidos en los artículos 157 y 160 y el capítulo IV del título II, de este libro, en relación con los servicios de viaje que forman parte de los servicios de viaje vinculados.

3. Cuando unos servicios de viaje vinculados sean el resultado de la celebración de un contrato entre un viajero y un empresario que no facilita dichos servicios, este último informará al empresario que los facilita de la celebración del correspondiente contrato.

Tres. El anexo del texto refundido se enumera como anexo I y se adicionan los anexos II y III con el siguiente contenido:

ANEXO II

A. Formulario de información normalizada para contratos de viaje combinado en los que sea posible utilizar hiperenlaces.

La combinación de servicios de viaje que se le ofrece es un viaje combinado en el sentido del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.



Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la UE a los viajes combinados. La(s) empresa(s) XY será(n) plenamente responsable(s) de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto.

Además, como exige la legislación, la(s) empresa(s) XY está(n) cubierta(s) por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurra(n) en insolvencia.

Más información sobre sus principales derechos con arreglo al texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre [que se proporcionará mediante un hiperenlace]

Siguiendo el hiperenlace, el viajero recibirá la siguiente información:

Principales derechos en virtud del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre

- Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato.
- Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.
- Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto donde puedan contactar con el organizador o el minorista.
- Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y, en su caso, con sujeción al pago de gastos adicionales.



- El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (por ejemplo, en los precios de combustible) y está expresamente estipulado en el contrato, y en ningún caso en los últimos 20 días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del 8% del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.
- Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio. Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una indemnización.
- En circunstancias excepcionales, por ejemplo en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado sin pagar ninguna penalización.
- Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización por terminación que sea adecuada y justificable.
- Si, después del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse elementos significativos de este, deberán ofrecerse al viajero fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador o, en su caso, el minorista, no consiga solucionar el problema.



3/11/17

- Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje.
- El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades.
- Si el organizador o el minorista incurre en insolvencia, se procederá al reembolso de los pagos. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurra en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. XY ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con YZ [la entidad garante en caso de insolvencia -por ejemplo, un fondo de garantía o una compañía de seguros-]. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de XY, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente (datos de contacto, entre otros nombre, dirección completa, correo electrónico y número de teléfono).

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre [HIPERENLACE]

*B. Formulario de información normalizada para contratos de viaje combinado
en supuestos distintos de los contemplados en la parte A*

La combinación de servicios de viaje que se le ofrece es un viaje combinado en el sentido del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.



Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la UE a los viajes combinados. La(s) empresa(s) XY será(n) plenamente responsable(s) de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto.

Además, como exige la legislación, la(s) empresa(s) XY está(n) cubierta(s) por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurra(n) en insolvencia.

Principales derechos en virtud del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre

- Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato de viaje combinado.
- Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.
- Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto donde puedan contactar con el organizador y, en su caso, con el minorista.
- Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y, en su caso, con sujeción al pago de gastos adicionales.
- El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (por ejemplo, en los precios de combustible) y está expresamente estipulado en el contrato, y en ningún caso en los últimos 20 días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del 8% del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar



el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.

- Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio. Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una indemnización.
- En circunstancias excepcionales, por ejemplo en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado, sin pagar ninguna penalización.
- Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización por terminación que sea adecuada y justificable.
- Si, después del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse elementos significativos del mismo, deberán ofrecerse fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador y, en su caso, el minorista, no consiga solucionar el problema.
- Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje.
- El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades.
- Si el organizador o el minorista incurre en insolvencia, se procederá al reembolso de los pagos. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurra en insolvencia



3/11/17

después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. XY ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con YZ [la entidad garante en caso de insolvencia -por ejemplo, un fondo de garantía o una compañía de seguros-]. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de XY, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente (datos de contacto, entre otros nombre, dirección completa, correo electrónico y número de teléfono).

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre [HIPERENLACE]

C. Formulario de información normalizada en caso de transmisión de datos por parte de un organizador a otro empresario de conformidad con el artículo 151.1.b).2.ºv).

Si usted celebra un contrato con la empresa AB antes de que se cumplan 24 horas de la recepción de la confirmación de la reserva enviada por la empresa XY, el servicio de viaje ofrecido por XY y AB constituirá un viaje combinado en el sentido del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre

Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la UE a los viajes combinados. La empresa XY será plenamente responsable de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto.

Además, como exige la legislación, la empresa XY está cubierta por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurra en insolvencia.



Más información sobre derechos principales con arreglo al texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre [que se proporcionará mediante un hipere enlace]

Siguiendo el hipere enlace el viajero recibirá la siguiente información:

Principales derechos en virtud del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre

- Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre los servicios de viaje antes de celebrar el contrato de viaje combinado.
- Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.
- Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto donde puedan contactar con el organizador y, en su caso, con el minorista.
- Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y, en su caso, con sujeción al pago de gastos adicionales.
- El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (por ejemplo, en los precios de combustible) y está expresamente estipulado en el contrato, y en ningún caso en los últimos 20 días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del 8% del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.



3/11/17

- Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio. Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una indemnización.
- En circunstancias excepcionales, por ejemplo en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado sin pagar ninguna penalización.
- Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización por terminación que sea adecuada y justificable.
- Si, después del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse elementos significativos del mismo, deberán ofrecerse fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador y, en su caso, el minorista no consiga solucionar el problema.
- Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio y/o indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje.
- El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades.
- Si el organizador o el minorista incurre en insolvencia, se procederá al reembolso de los pagos. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurra en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. XY ha suscrito una garantía de protección frente a la



3/11/17

insolvencia con YZ [la entidad garante en caso de insolvencia -por ejemplo, un fondo de garantía o una compañía de seguros-]. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de XY, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente (datos de contacto, entre otros nombre, dirección completa, correo electrónico y número de teléfono).

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. [HIPERENLACE]

ANEXO III

A. Formulario de información normalizada en caso de que el empresario que facilita servicios de viaje vinculados en línea en el sentido del artículo 151.1.e). 1.º sea un transportista que vende un billete de ida y vuelta

Si, después de haber seleccionado y pagado un servicio de viaje, usted reserva servicios de viaje adicionales para su viaje o vacación a través de nuestra empresa, XY, NO gozará de los derechos que se aplican a los viajes combinados en virtud del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Por lo tanto, nuestra empresa, XY, no será responsable de la correcta ejecución de dichos servicios de viaje adicionales. En caso de problemas, sírvase ponerse en contacto con el prestador de servicios correspondiente.



No obstante, si usted reserva servicios de viaje adicionales durante la misma visita del sitio web de reservas de nuestra empresa, XY, estos servicios formarán parte de unos servicios de viaje vinculados. En este caso, tal y como exige el Derecho de la UE, la empresa XY ha suscrito una garantía de protección para reembolsarle los pagos abonados a XY en concepto de servicios que no se hayan ejecutado por insolvencia de XY, y, en caso necesario, para su repatriación. Tenga en cuenta que no se procederá al reembolso en caso de insolvencia del prestador de servicios correspondiente.

Más información sobre protección frente a la insolvencia [que se proporcionará mediante un hiperenlace]

Siguiendo el hiperenlace el viajero recibirá la siguiente información:

XY ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con YZ [la entidad garante en caso de insolvencia -por ejemplo, un fondo de garantía o una compañía de seguros-].

Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de XY, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente (datos de contacto, entre otros nombre, dirección completa, correo electrónico y número de teléfono).

Nota: La protección frente a la insolvencia no incluye contratos con partes distintas de XY que puedan ejecutarse pese a la insolvencia de XY.

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre [HIPERENLACE]



B. Formulario de información normalizada en caso de que el empresario que facilita servicios de viaje vinculados en línea en el sentido del artículo 151.1.e). 1º sea un empresario distinto del transportista que vende el billete de regreso

Si, después de haber seleccionado y pagado un servicio de viaje, usted reserva servicios de viaje adicionales para su viaje o vacación a través de nuestra empresa, XY, NO gozará de los derechos que se aplican a los viajes combinados en virtud del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Por lo tanto, nuestra empresa, XY, no será responsable de la correcta ejecución de los distintos servicios de viaje. En caso de problemas, sírvase ponerse en contacto con el prestador de servicios correspondiente.

No obstante, si usted reserva servicios de viaje adicionales durante la misma visita del sitio web de reservas de nuestra empresa, XY, estos servicios formarán parte de unos servicios de viaje vinculados. En este caso, tal y como exige el Derecho de la UE, la empresa XY ha suscrito una garantía de protección para reembolsarle los pagos abonados a XY en concepto de servicios que no se hayan ejecutado por insolvencia de XY. Tenga en cuenta que no se procederá al reembolso en caso de insolvencia del prestador de servicios correspondiente.

Más información sobre protección frente a la insolvencia [que se proporcionará mediante un hiperenlace]

Siguiendo el hiperenlace el viajero recibirá la siguiente información:



XY ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con YZ [la entidad garante en caso de insolvencia -por ejemplo, un fondo de garantía o una compañía de seguros-].

Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de XY, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente (datos de contacto, entre otros nombre, dirección completa, correo electrónico y número de teléfono).

Nota: La protección frente a la insolvencia no incluye contratos con partes distintas de XY que puedan ejecutarse pese a la insolvencia de XY.

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre [HIPERENLACE]

C. Formulario de información normalizada en caso de servicios de viaje vinculados en el sentido del artículo 151.1.e).1º, en los que los contratos se celebren en presencia física simultánea del empresario (distinto del transportista que vende un billete de ida y vuelta) y del viajero

Si, después de haber seleccionado y pagado un servicio de viaje, usted reserva servicios de viaje adicionales para su viaje o vacación a través de nuestra empresa, XY, NO gozará de los derechos que se aplican a los viajes combinados en virtud del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.



Por lo tanto, nuestra empresa, XY, no será responsable de la correcta ejecución de los distintos servicios de viaje. En caso de problemas, sírvase ponerse en contacto con el prestador de servicios correspondiente.

Sin embargo, si usted reserva servicios de viaje adicionales durante la misma visita o contacto con nuestra empresa, XY, estos servicios formarán parte de unos servicios de viaje vinculados. En este caso, tal y como exige el Derecho de la UE, la empresa XY ha suscrito una garantía de protección para reembolsarle los pagos abonados a XY en concepto de servicios que no se hayan ejecutado por insolvencia de XY. Tenga en cuenta que no se procederá al reembolso en caso de insolvencia del prestador de servicios correspondiente.

XY ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con YZ [la entidad garante en caso de insolvencia -por ejemplo, un fondo de garantía o una compañía de seguros-]

Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de XY, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente (datos de contacto, entre otros nombre, dirección completa, correo electrónico y número de teléfono).

Nota: La protección frente a la insolvencia no incluye contratos con partes distintas de XY que puedan ejecutarse pese a la insolvencia de XY.

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. [HIPERENLACE]



D. Formulario de información normalizada en caso de que el empresario que facilita servicios de viaje vinculados en línea en el sentido del artículo 151.1.e).2º, sea un transportista que vende un billete de ida y vuelta

Si usted reserva unos servicios de viaje adicionales para su viaje o vacación mediante este(os) enlace(s), NO gozará de los derechos que se aplican a los viajes combinados en virtud del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Por lo tanto, nuestra empresa, XY, no será responsable de la correcta ejecución de dichos servicios de viaje adicionales. En caso de problemas, sírvase ponerse en contacto con el prestador de servicios correspondiente.

Sin embargo, si usted reserva servicios de viaje adicionales mediante este(os) enlace(s) antes de 24 horas desde la recepción de la confirmación de la reserva por parte de nuestra empresa, XY, estos servicios formarán parte de unos servicios de viaje vinculados. En este caso, tal y como exige el Derecho de la UE, la empresa XY ha suscrito una garantía de protección para reembolsarle los pagos abonados a XY en concepto de servicios que no se hayan ejecutado por insolvencia de XY y, en caso necesario, a efectos de repatriación. Tenga en cuenta que no se procederá al reembolso en caso de insolvencia del prestador de servicios correspondiente.

Más información sobre protección frente a la insolvencia [que se proporcionará mediante un hiperenlace]

Siguiendo el hiperenlace el viajero recibirá la siguiente información:



XY ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con YZ [la entidad garante en caso de insolvencia -por ejemplo, un fondo de garantía o una compañía de seguros-].

Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de XY, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente (datos de contacto, entre otros nombre, dirección completa, correo electrónico y número de teléfono).

Nota: La protección frente a la insolvencia no incluye contratos con partes distintas de XY que pueden ejecutarse pese a la insolvencia de XY.

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. [HIPERENLACE]

E. Formulario de información normalizada en caso de que el empresario que facilita unos servicios de viaje vinculados en línea en el sentido del artículo 151.1.e).2º, sea un empresario distinto del transportista que vende el billete de ida y vuelta

Si usted reserva servicios de viaje adicionales para su viaje o vacación mediante este(os) enlace(es), NO gozará de los derechos que se aplican a los viajes combinados en virtud del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Por lo tanto, nuestra empresa, XY, no será responsable de la correcta ejecución de los servicios de viaje adicionales. En caso de problemas, sírvase ponerse en contacto con el prestador de servicios correspondiente.



Sin embargo, si usted reserva servicios de viaje adicionales mediante este(os) enlace(s) antes de 24 horas desde la confirmación de la reserva por parte de nuestra empresa, XY, estos servicios formarán parte de unos servicios de viaje vinculados. En este caso, tal y como exige el Derecho de la UE, la empresa XY ha suscrito una garantía de protección para reembolsarle los pagos abonados a XY en concepto de servicios que no se hayan ejecutado por insolvencia de XY. Tenga en cuenta que no se procederá al reembolso en caso de insolvencia del prestador de servicios correspondiente.

Más información sobre protección frente a la insolvencia [que se proporcionará mediante un hiperenlace]

Siguiendo el hiperenlace el viajero recibirá la siguiente información:

XY ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con YZ [la entidad garante en caso de insolvencia -por ejemplo, un fondo de garantía o una compañía de seguros-].

Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de XY, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente (datos de contacto, entre otros nombre, dirección completa, correo electrónico y número de teléfono).

Nota: La protección frente a la insolvencia no incluye contratos con partes distintas de XY que puedan ejecutarse pese a la insolvencia de XY.

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. [HIPERENLACE]

Disposición adicional única. Punto de contacto central.

Para el adecuado desempeño de las nuevas funciones que el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital asume como punto de contacto central conforme a lo dispuesto en el artículo 165, dicho departamento ministerial dispondrá de los medios



3/11/17

personales y materiales necesarios para ello dentro de las disponibilidades presupuestarias existentes.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Se derogan cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en ella.

Disposición final primera. *Incorporación del derecho de la Unión Europea.*

Esta ley incorpora al ordenamiento jurídico interno la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

Esta ley entrará en vigor el día 1 de julio de 2018.



MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

MEMORIA DEL ANÁLISIS DE IMPACTO NORMATIVO

**ANTEPROYECTO DE LEY POR EL QUE SE MODIFICA EL TEXTO REFUNDIDO
DE LA LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y
USUARIOS Y OTRAS LEYES COMPLEMENTARIAS, APROBADO POR EL REAL
DECRETO LEGISLATIVO 1/2007, DE 16 DE NOVIEMBRE.**

MEMORIA DEL ANÁLISIS DE IMPACTO NORMATIVO

ÍNDICE

I. RESUMEN EJECUTIVO

II. OPORTUNIDAD DE LA PROPUESTA

1. Motivación

- a) Causas normativas
- b) Colectivos afectados
- c) Interés público que se ve afectado
- d) Por qué es el momento apropiado para hacerlo

2. Objetivos

3. Alternativas

III. CONTENIDO, ANÁLISIS JURÍDICO Y DESCRIPCIÓN DE LA TRAMITACIÓN

1. Contenido

- a) Estructura
- b) Contenido y especial referencia a los elementos más novedosos

2. Análisis jurídico

- a) Referencia a la Directiva que se transpone
- b) Plazo de transposición
- c) Correspondencia entre las disposiciones de la Directiva y las del anteproyecto de ley
- d) Rango de la norma de transposición
- e) Coherencia con el resto del ordenamiento jurídico
- f) Normas que quedan derogadas

3. Descripción de la tramitación

- a) Ministerio responsable y Ministerios competentes para la transposición**
- b) Consulta pública**
- c) Informes y dictámenes**
- d) Trámite de audiencia**

IV. ANÁLISIS DE IMPACTOS

- 1. Consideraciones Generales**
- 2. Adecuación de la norma al orden de distribución de competencias**
- 3. Impacto económico y presupuestario**
 - a) Impacto económico general**
 - b) Efectos en la competencia en el mercado**
 - c) Análisis de cargas administrativas**
 - d) Impacto presupuestario**
- 4. Impacto por razón de género**
- 5. Otros impactos**

MEMORIA DEL ANÁLISIS DEL IMPACTO NORMATIVO DEL ANTEPROYECTO DE LEY POR EL QUE SE MODIFICA EL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS Y OTRAS LEYES COMPLEMENTARIAS, APROBADO POR EL REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007, DE 16 DE NOVIEMBRE.

I. RESUMEN EJECUTIVO

Ministerio/Órgano proponente	Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad / Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición	Fecha	3/11/2017
Título de la norma	ANTEPROYECTO DE LEY POR LA QUE SE MODIFICA EL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS Y OTRAS LEYES COMPLEMENTARIAS, APROBADO POR EL REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007, DE 16 DE NOVIEMBRE.		
Tipo de Memoria	X Normal		Abreviada
OPORTUNIDAD DE LA PROPUESTA			
Situación que se regula	<p>El anteproyecto de ley incorpora al ordenamiento jurídico interno la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE.</p> <p>Esta Directiva deroga la normativa europea vigente sobre viajes combinados, vacaciones combinadas y circuitos combinados, estableciendo un nuevo marco legal en esta materia.</p>		
Objetivos que se persiguen	El objetivo "necesario" del anteproyecto de ley es la modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los		

	<p>Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, a fin de incorporar al Derecho interno la Directiva (UE) 2015/2302.</p> <p>A través del cumplimiento de este objetivo “necesario”, se persigue una serie de objetivos “sustanciales” que se orientan fundamentalmente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reforzar la seguridad jurídica, tanto de los consumidores como de los empresarios. - Contribuir a la eliminación de las disparidades existentes en la legislación europea de los contratos celebrados entre empresas y consumidores que crean obstáculos significativos en el mercado interior. - Elevar el nivel de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, en relación, entre otros, con los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> • Se amplía el ámbito de aplicación de la norma, dando cobertura a diferentes formas de viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados. • Se amplía la información que es preciso facilitar a los viajeros. Se elimina la obligación de proporcionar la información mediante folletos o programas. Se amplía la protección a otras formas de contratación, distintas a la actual que siempre era de forma presencial, como consecuencia de la importancia que internet ha ido ganando en el sector. • Se procede a regular, con distinto alcance, algunos de los derechos de los consumidores y usuarios en cuanto a la formalización de los contratos, revisión de precios, modificaciones contractuales, resolución del contrato antes del inicio del viaje, cesión del contrato a otro viajero, responsabilidad por la ejecución del viaje, así como indemnización por daños y perjuicios y la exigencia de una garantía en caso de insolvencia. • Se establece un régimen de responsabilidad que es más estricto en el caso de los viajes combinados y otro sistema para los servicios de viaje vinculados, en función del distinto papel que desempeñan los empresarios, con el establecimiento de nuevas obligaciones. • Se contempla el reconocimiento mutuo de la protección contra la insolvencia otorgada conforme a la legislación de otro Estado miembro, evitando obstáculos a la libre circulación de servicios y a la libertad de establecimiento y se regula la cooperación administrativa en esta materia.
<p>Principales alternativas consideradas</p>	<p>Al tratarse de la incorporación de una Directiva que incide directamente en la derogación de otra Directiva, cuya transposición al derecho interno español se contempla en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007,</p>

	de 16 de noviembre, la adaptación del ordenamiento interno a las disposiciones de la nueva Directiva debe llevarse a cabo mediante la modificación del texto refundido, a través de una nueva ley, como única alternativa viable.
CONTENIDO Y ANÁLISIS JURÍDICO	
Tipo de norma	Ley ordinaria.
Estructura de la Norma	El anteproyecto de ley se estructura en una exposición de motivos, un artículo único que se divide en tres apartados, una disposición adicional, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales.
Consulta pública	De conformidad con lo previsto en el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y artículo 26 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, se convocó, con carácter previo a la elaboración del anteproyecto de ley de referencia, una consulta pública para recabar la opinión de los sujetos y las organizaciones más representativas potencialmente afectados por la futura norma. Se habilitó la información en el portal web del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, sección "Participación pública en proyectos normativos", subsección "Consulta pública previa" conforma a lo establecido en la Orden PRE/1590/2016, de 3 de octubre, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros, de 30 de septiembre de 2016, por el que se dictan instrucciones para habilitar la participación pública en el proceso de elaboración normativa a través de los portales web de los departamentos ministeriales. También se facilitó un correo electrónico, consumoconsulta@msssi.es , para dichas contribuciones. La consulta pública estuvo abierta desde el 4 de abril de 2017 hasta el 19 de abril de 2017 inclusive. Se han recibido un total de 17 correos electrónicos. El contenido de los mismos no estaba relacionado con la consulta pública, una vez leído y comprobados se tratan de correos publicitarios, de contacto personal, y spams en general.
Informes recabados	<p>El anteproyecto de ley se someterá a los trámites expresamente previstos en el artículo 26 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno:</p> <p>1. Informes y dictámenes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de las Comunidades Autónomas y Ciudades de Ceuta y Melilla (a través de la Conferencia Sectorial de Consumo). • Informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Presidencia y para las Administraciones Territoriales. • Informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio de

	<p>Fomento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agencia Española de Protección de Datos, conforme a lo dispuesto en el artículo 5 letra b) del Real Decreto 428/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia de Protección de Datos. • Informe de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. • Informe del Consejo Económico y Social. • Informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. • Dictamen del Consejo de Estado, conforme al artículo 21.2 de la Ley Orgánica 3/1980, de 22 de abril del Consejo de Estado, modificada por la Ley Orgánica 3/2004, de 28 de diciembre. <p>2. Informes de los Ministerios competentes.</p> <p>Informes de la Secretarías Generales Técnicas de los Ministerios competentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital. • Ministerio de Economía, Industria y Competitividad.
<p>Trámite de audiencia</p>	<p>En la fecha de referencia, no ha sido sustanciado todavía este trámite.</p> <p>En el trámite de audiencia deberán recabarse los siguientes informes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe del Consejo de Consumidores y Usuarios, de acuerdo con el artículo 39.1 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. • Informe de los sectores afectados.
<p>ANÁLISIS DE IMPACTOS</p>	

Adecuación al orden de competencias	<p>Teniendo en cuenta que el anteproyecto de ley supone una modificación de una norma anterior, en la que se ha recogido expresamente el título competencial aplicable (disposición final primera), no es necesario incluir de forma expresa el título competencial, sobre la premisa de que el fundamento de la norma estatal no podrá ser diferente al de la disposición modificada. Concretamente y de conformidad con el apartado I del punto Primero de los “Criterios sobre adecuación de la normativa estatal al orden constitucional de distribución de competencias”, aprobados por los Ministerios de Presidencia y de Administraciones Públicas, con fecha 9.6.2008: <i>“Todas las iniciativas normativas que promueva el Gobierno deben identificar en la Disposición final primera el título competencial en el que se amparan, en los términos recogidos en el artículo 149.1 de la Constitución. Sólo se exceptúan las normas aprobadas en el ejercicio de la potestad de autoorganización y las disposiciones modificativas de otras vigentes que hubieran invocado el fundamento competencial correspondiente, siempre que no alteren el ámbito material de la norma modificada”</i>.</p>
--	--

<p>Impacto económico y presupuestario</p>	<p>Efectos sobre la economía en general.</p>	<p>Desde el punto de vista del impacto económico, cabe destacar que esta norma tendrá efectos positivos para los consumidores y usuarios y también para los empresarios del sector turístico, en cuanto viene a incrementar el nivel de protección de sus derechos, a través de la regulación de un nuevo marco legal sobre la materia, que extiende su ámbito de aplicación a nuevos tipos de contratación que hasta el momento no contaban con una regulación específica.</p> <p>Esta nueva regulación contribuirá a consolidar el funcionamiento del mercado interior de la Unión Europea y a reforzar la seguridad jurídica tanto de los consumidores y usuarios como de los empresarios.</p> <p>Asimismo, la reforma que introduce el anteproyecto de ley va a generar una mayor confianza de todos los sectores afectados en cuanto al comercio de servicios de viaje transfronterizo.</p> <p>Por otra parte, desde la perspectiva de la competencia entre empresas, va a suponer un freno a la competencia desleal de aquellos empresarios que facilitan servicios de viaje vinculados entre sí, que constituyen un modelo empresarial alternativo a los viajes combinados.</p> <p>De acuerdo con el documento de trabajo de la Comisión, de 9 de julio de 2013, en el que se recoge la Evaluación de Impacto de la Directiva, su implementación supondrá para los organizadores de viajes combinados, en términos generales, un incremento de los costes administrativos estimado entre 7,5 y 9,5 € por viaje. Por otra parte, el coste estimado para dar cumplimiento a la obligación de protección contra la insolvencia, tanto en el caso de viajes combinados como en el de servicios de viaje vinculados, será de aproximadamente 3 € por viaje.</p> <p>Desde una perspectiva estrictamente presupuestaria, el anteproyecto de ley no implica incremento de gasto ni disminución de ingreso alguno para la Hacienda Pública estatal.</p>
--	--	---

	En relación con la competencia	<input type="checkbox"/> La norma no tiene efectos significativos sobre la competencia. <input checked="" type="checkbox"/> La norma tiene efectos positivos sobre la competencia. <input type="checkbox"/> La norma tiene efectos negativos sobre la competencia.
	Desde el punto de vista de las cargas administrativas	<input type="checkbox"/> Supone una reducción de cargas administrativas. <input checked="" type="checkbox"/> Incorpora nuevas cargas administrativas. <input type="checkbox"/> No afecta a las cargas administrativas.
	Desde el punto de vista de los presupuestos, la norma	<input type="checkbox"/> Implica un gasto. <input type="checkbox"/> Implica un ingreso. <input checked="" type="checkbox"/> No afecta a los presupuestos <input type="checkbox"/> Afecta a los presupuestos de la Administración del Estado. <input type="checkbox"/> Afecta a los presupuestos de otras Administraciones Territoriales.
Impacto de género	La norma tiene un impacto de género	Negativo <input type="checkbox"/> Nulo <input checked="" type="checkbox"/> Positivo <input type="checkbox"/>

Otros impactos considerados	Esta ley supone un importante paso en materia de protección de los derechos e intereses de los consumidores.
Otras consideraciones	

II. OPORTUNIDAD DE LA PROPUESTA

1. Motivación

a) Causas normativas

Por medio del anteproyecto de ley se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, publicada el día 11 de diciembre de 2015 en el Diario Oficial de la Unión Europea, por la que se modifican el Reglamento (CE) N° 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE y se deroga la Directiva 90/314/CEE.

La citada Directiva procede a derogar la normativa europea vigente sobre viajes combinados, vacaciones combinadas y circuitos combinados, estableciendo un nuevo marco legal en esta materia.

La Directiva supone un nuevo impulso a la protección de los consumidores y usuarios europeos y a la consolidación del mercado interior, procediendo a reforzar la seguridad jurídica, tanto de los consumidores como de los empresarios, eliminando disparidades existentes en la legislación europea en materia de viajes combinados que crean obstáculos significativos en el mercado interior. Estas diferencias dificultan el funcionamiento del mercado, dando lugar a un aumento de los costes de cumplimiento para los empresarios que desean combinar, ofertar o vender este tipo de productos, al tiempo que afectan a la confianza de los consumidores.

Con esta finalidad, la Directiva establece un marco normativo basado en conceptos jurídicos claramente definidos, ampliando la armonización de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros, bajo un enfoque de armonización plena, salvo cuestiones puntuales, introduciendo modificaciones sustanciales en la vigente normativa europea en la materia.

Los viajes combinados son objeto de regulación en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en el que se recoge la transposición de la anterior Directiva ahora derogada.

Los Estados miembros han de incorporar al derecho interno las disposiciones de la Directiva antes del 1 de enero de 2018, como prevé su artículo 28.

Las modificaciones que es preciso introducir en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias con objeto de incorporar la Directiva justifican la elaboración de este nuevo texto legal.

b) Colectivos afectados

La nueva ley regula determinados aspectos de los contratos celebrados entre viajeros y empresarios relativos a viajes combinados y a servicios de viaje vinculados. Por tanto, los colectivos afectados por la norma son, de una parte, los viajeros, y de otra, los empresarios, organizadores y/o minoristas que contratan con estos.

El concepto de viajero engloba a las personas que tienen la intención de celebrar un contrato o tienen derecho a viajar con arreglo a un contrato celebrado en

el ámbito de aplicación de la norma, incluidos los viajeros de negocios en la medida en que no viajen sobre la base de un convenio general celebrado entre empresas.

El concepto de empresario incluye a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe, incluso a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresa, oficio o profesión en relación con estos contratos.

En cuanto al concepto de organizador, se define como tal a un empresario que combina y vende u oferta viajes combinados, directamente o a través de o junto con otro empresario.

Por su parte, se considera minorista al empresario distinto del organizador que vende u oferta viajes que han sido combinados por un organizador.

c) Interés público que se ve afectado:

La finalidad principal del anteproyecto de ley es la adecuada protección de los viajeros que contratan viajes combinados o servicios de viaje vinculados.

d) Por qué es el momento apropiado para hacerlo:

La administración española debe cumplir con el plazo de transposición previsto en la Directiva, por tanto, es necesaria la tramitación del anteproyecto de ley para que España pueda cumplir con las obligaciones derivadas del Derecho de la Unión Europea.

2. Objetivos

La nueva Ley tiene como principal objetivo elevar el nivel de protección de los consumidores y usuarios mediante la incorporación de la Directiva (UE) 2015/2302 a

nuestro ordenamiento jurídico interno, a través de la modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Junto al cumplimiento de este objetivo “necesario”, se persiguen una serie de objetivos “sustanciales” que se orientan fundamentalmente a:

➤ Reforzar la seguridad jurídica, tanto de los viajeros como de los empresarios.

➤ Contribuir a la eliminación de las disparidades existentes en la legislación europea de los contratos celebrados entre empresas y consumidores y usuarios que crean obstáculos significativos en el mercado interior.

➤ Elevar el nivel de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, en relación con los siguientes aspectos:

- Se amplía el ámbito de aplicación de la norma, dando cobertura a diferentes formas de viajes combinados y servicios de viaje vinculados.
- Se amplía la información que es preciso facilitar a los viajeros, eliminándose la obligación de proporcionarla mediante folletos o programas, puesto que se pasa a admitir otras formas de contratación distintas a la presencial, como consecuencia de la importancia que Internet ha ido ganando en el sector.
- Se procede a regular, con distinto alcance, aspectos concretos, referidos, entre otros, a formalización de los contratos, revisión de los precios de los contratos, modificación de sus condiciones, rescisión del contrato antes del inicio del viaje, cesión del contrato a otro viajero, responsabilidad por la ejecución del viaje, así como indemnización por

daños y perjuicios y la exigencia de una garantía en caso de insolvencia y, en general, en caso de falta de conformidad en la ejecución del viaje.

- Se establece un régimen menos estricto de responsabilidad para los contratos de servicios de viaje vinculados que el que se contempla para los viajes combinados, sobre la base de las diferencias que existen en ambos tipos de contratación y el distinto papel que en uno y otro caso desarrollan los empresarios.
- Se regula expresamente el reconocimiento mutuo de la protección contra la insolvencia con objeto de evitar obstáculos a la libre circulación de servicios y a la libertad de establecimiento y se regula cooperación administrativa entre los EE.MM en esta materia.

3. Alternativas

Al tratarse de la incorporación de una Directiva que incide directamente en la derogación de otra, cuya transposición al derecho interno español se contempla actualmente en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, la adaptación del ordenamiento interno a las disposiciones de la nueva Directiva debe llevarse a cabo mediante la modificación del citado texto refundido, a través de una nueva ley, como única alternativa viable.

III. CONTENIDO, ANÁLISIS JURÍDICO Y DESCRIPCIÓN DE LA TRAMITACIÓN

1. Contenido

a) Estructura

El anteproyecto de ley se estructura en una exposición de motivos, un artículo único que se divide en tres apartados, una disposición adicional, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales.

b) Contenido y especial referencia a los elementos más novedosos

El ámbito objetivo de la norma se centra en la oferta, contratación y ejecución de los viajes combinados y de los servicios de viaje vinculados (artículo 150.1.)

Se incorporan al texto refundido en su artículo 151 las definiciones que contempla la Directiva.

Con objeto de adaptar la definición de viaje combinado (artículo 151.2) a la evolución que ha experimentado el mercado durante los últimos años, la ley amplía el alcance de este concepto sobre la base de criterios objetivos que en su mayor parte se refieren a la manera en que los servicios se presentan o adquieren, dando cabida a muchos productos de viaje que se encontraban en una indefinición jurídica o no estaban claramente cubiertos por la regulación anterior. En particular, junto a los viajes combinados preestablecidos tradicionales, se incluye también la combinación de servicios de viaje a petición del viajero o según la selección realizada por éste, con independencia de que la reserva se efectúe de forma presencial o en línea. Con ello se pretende que los agentes del mercado estén sujetos a las mismas normas y costes, igualando las obligaciones para todos ellos con independencia de la forma de combinación de servicios que utilicen.

Por otra parte, se incluyen en el ámbito de aplicación de la ley a los servicios de viaje vinculados (artículo 151.5), en los que los agentes de viajes ayudan a los viajeros, presencialmente o en línea, mediante procesos de reserva conectados, a celebrar contratos con distintos prestadores de servicios de viaje. Dichos servicios

constituyen un modelo empresarial alternativo que a menudo compite con los viajes combinados, por lo que se hace necesario establecer una serie de obligaciones para los empresarios que faciliten tales servicios, si bien de menor calado que las exigibles en el caso de los viajes combinados.

Para que el viajero pueda diferenciar ambos tipos de servicios y pueda elegir con conocimiento de causa, se exige a los empresarios que indiquen claramente y de forma bien visible qué tipo de servicio están ofreciendo, así como el nivel de protección aplicable, antes de aceptar el pago. Con tal finalidad se incluyen dos nuevos anexos que deberán ser utilizados obligatoriamente por los empresarios para informar a los viajeros.

La nueva ley supone un reforzamiento de la información precontractual (artículo 153) al viajero, que anteriormente se centraba en los requisitos que debían reunir los folletos y programas de viajes combinados, pues la principal forma de contratación era la presencial. Con la llegada de la era digital, el mercado en línea adquiere una preponderancia antes inexistente, que hace necesaria la ampliación de los requisitos de información previa a otras formas de contratar, otorgándoles a su vez un carácter vinculante (artículo 154.1).

Se establecen también nuevas obligaciones de información que han de asumir los empresarios, referidas en concreto al idioma o los idiomas en que se llevarán a cabo las actividades incluidas en el viaje combinado (artículo 153.1.a).7º), a las disposiciones aplicables en materia de protección contra la insolvencia (artículo 164), a la posibilidad de suscribir un seguro que cubra los gastos de cancelación por el viajero o de asistencia, incluidos los gastos de repatriación, en caso de accidente o enfermedad (artículo 153.1.h), así como a la adaptación del viaje a las necesidades de las personas con movilidad reducida (artículo 153.1.a).8ª). Asimismo, con respecto a la información sobre las tasas, gastos y otros costes adicionales, se establece que en el caso de que dicha información no se proporcione

antes de la celebración del contrato, el viajero no tendrá que soportar dichas tasas, gastos o costes (artículo 154.2).

La mayor exigencia de información al consumidor sobre sus derechos y obligaciones se refleja también en la regulación del contenido y la forma del contrato de viaje combinado así como en los documentos que se entregarán antes del inicio de viaje (artículo 155). En cuanto a la forma del contrato, se sustituye la obligación de facilitar el mismo por escrito por su entrega, o su confirmación, en cualquier soporte duradero, de manera que sea accesible a efectos de su posterior consulta.

Teniendo en cuenta las especificidades de los contratos de viajes combinados, la ley establece los derechos y las obligaciones de las partes para el período anterior y posterior al inicio del viaje, en particular cuando éste no se ejecuta de manera correcta o cambian determinadas circunstancias.

La ley contempla la posibilidad de que en determinados casos los organizadores puedan modificar unilateralmente el contrato de viaje combinado, siempre que se hayan reservado este derecho en el contrato, cuando los cambios sean insignificantes y se haya informado al viajero de forma clara, comprensible y destacada en un soporte duradero. Por su parte, los viajeros tendrán derecho a poner fin al contrato cuando los cambios propuestos alteren sustancialmente las características principales de los servicios de viaje (artículo 159).

El precio del viaje combinado únicamente podrá incrementarse si en el contrato se reserva expresamente esta posibilidad y se justifica en los cambios concretos que contempla la ley respecto a los costes del combustible o de otras fuentes de energía, el nivel de impuestos o tasas sobre los servicios o los tipos de cambio aplicables. Además, el incremento se condiciona igualmente a que se haya cumplido con la obligación de informar al viajero sobre su derecho a una reducción del precio por las mismas causas. Si el aumento de precio excede del 8%, el viajero podrá poner fin al contrato en un plazo razonable especificado por el organizador.

Con independencia de su alcance, sólo será posible un aumento de precio si el empresario lo notifica al viajero con una justificación y su cálculo en un soporte duradero (artículo 158).

Se mantiene la posibilidad para el viajero de poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado, pero se introduce como novedad la libertad del empresario a la hora de fijar una penalización tipo, ajustándose a determinados criterios y eliminándose los anteriores porcentajes fijados en el texto refundido. Se establece también un plazo de 14 días naturales para el reembolso de todo pago indebido realizado por el viajero en caso de que ponga fin al contrato. Otra novedad que introduce la ley es el reconocimiento del derecho de desistimiento en el caso de los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil (artículo 160).

En la fase de ejecución del contrato se prevé que, cuando sea imposible garantizar el retorno puntual de los viajeros debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, el organizador no asumirá el coste del alojamiento continuado que supere tres noches por viajero, salvo que se trate de personas con movilidad reducida (artículo 161).

Asimismo, en relación a los problemas que se puedan presentar de mala ejecución contractual, la ley establece la posibilidad de que el viajero pueda poner fin al contrato libre de cargas con derecho, en su caso, a una reducción del precio y/o una indemnización, en el supuesto de que exista una falta de conformidad que afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador no pueda remediarla en un plazo razonable fijado por el viajero (art. 161)

Se configura también una obligación adicional para los minoristas, referida a la recepción de mensajes, peticiones o quejas del viajero en relación con la ejecución del viaje combinado y de transmitirlos sin demora indebida. Por otro lado, se mantiene la obligación del organizador y del minorista de prestar asistencia al viajero en dificultades, con la posibilidad, como novedad, de cobrar una tasa

razonable por dicha asistencia si la situación se ha originado de forma intencionada o por negligencia del viajero (artículo 163).

Por último, los organizadores y minoristas tendrán que constituir una garantía para responder con carácter general del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios, y especialmente para el reembolso de los pagos anticipados y la repatriación de los viajeros en caso de que se produzca su insolvencia. Si bien la ley mantiene la discrecionalidad para las administraciones competentes de las comunidades autónomas a la hora de concretar la forma que ha de revestir esta garantía, que podrá constituirse mediante la creación de un fondo de garantía, la contratación de un seguro, un aval u otra garantía financiera, la que en cada caso se constituya deberá cumplir los criterios que se establecen en la misma. Así, la garantía deberá ser efectiva, de forma que esté disponible tan pronto como, a consecuencia de los problemas de liquidez del organizador o del minorista, los servicios de viaje dejen de ejecutarse, no vayan a ejecutarse o vayan a ejecutarse solo parcialmente, o cuando los prestadores de servicios exijan a los viajeros el pago de dichos servicios (artículo 164).

La garantía deberá ser suficiente para cubrir todos los pagos que previsiblemente se vayan a recibir por un organizador o un minorista en temporada alta, teniendo en cuenta la duración del período comprendido entre los pagos iniciales y los pagos finales y la terminación de los viajes combinados, así como el coste estimado de las repatriaciones en caso de insolvencia. Esto debe suponer en general que la garantía ha de cubrir un porcentaje lo suficientemente elevado del volumen de negocios en concepto de viajes combinados, y puede depender de factores tales como el tipo de viajes combinados que se vendan, incluido el medio de transporte, el destino, etc., así como los compromisos del organizador o del minorista en cuanto a los importes de los pagos anticipados que puedan aceptar y el calendario de los mismos antes del comienzo del viaje combinado. Si bien la cobertura necesaria podrá calcularse a partir de los datos comerciales más recientes, por ejemplo el volumen de negocios realizado en el ejercicio anterior, el

organizador deberá adaptar la protección en caso de que aumenten los riesgos, por ejemplo debido a un incremento importante de la venta de viajes combinados.

La ley extiende estos requisitos de protección frente a la insolvencia a los supuestos de adquisición de servicios de viaje vinculados (art. 165 bis). El régimen especial que se establece en la ley para este tipo de contratos se completa con la exigencia de determinados requisitos de información precontractual, de obligado cumplimiento para los empresarios que faciliten la adquisición de los mismos (art. 165 ter).

Siguiendo el mandato de la Directiva, la ley establece el principio de reconocimiento mutuo de los distintos sistemas de garantía frente a la insolvencia existentes en la Unión Europea y procede a regular la cooperación administrativa en materia de información entre las comunidades autónomas y el puntos central así como entre los Estados miembros, a través del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital como punto de contacto central en España (artículo 165).

Asimismo, la Directiva obliga a los Estados a establecer un sistema de sanciones efectivas, proporcionadas y disuasorias, en caso de incumplimiento por los empresarios de las disposiciones nacionales que desarrollen la Directiva, que en el caso español son competencia de las Administraciones Públicas Autonómicas competentes (artículo 152 ter), por lo que serán estas las que deban proceder a modificar sus propias normas para tipificar y clasificar las infracciones que se deriven del incumplimiento de la ley, como medida necesaria para completar la transposición.

2. Análisis jurídico

a) Referencia a la Directiva que se transpone.

La Directiva que se transpone es la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE.

La citada Directiva procede a derogar la normativa europea vigente sobre viajes combinados, vacaciones combinadas y circuitos combinados, estableciendo un nuevo marco legal en esta materia.

La Directiva, a través del logro de un elevado nivel de protección de los consumidores y usuarios, tiene por objeto contribuir al buen funcionamiento del mercado interior mediante la aproximación de determinados aspectos de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de viajes combinados y servicios de viaje vinculados.

Los estados miembros no pueden modificar o introducir en su legislación nacional, disposiciones contrarias a las fijadas en ella, en particular disposiciones más o menos estrictas para garantizar un diferente nivel de protección de los consumidores y usuarios, salvo disposición en contrario de la misma.

b) Plazo de transposición.

Los Estados miembros han de incorporar al derecho interno las disposiciones de la Directiva antes del 1 de enero de 2018, como prevé su artículo 28.

c) Correspondencia entre las disposiciones de la Directiva y las del anteproyecto de ley.

Para facilitar la valoración de la correcta y completa incorporación de la Directiva se expone a continuación una tabla de las concordancias entre los artículos de la Directiva y los del anteproyecto de ley.

CUADRO CORRESPONDENCIA ARTÍCULOS

Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE.	Anteproyecto de ley por el que se modifica el Texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
Art.1	---
Art. 2.1 y 2	Art. 150.1 y 2
Art. 2.3	---
Art. 3	Art. 151
Art. 4	---
Art. 5	Art. 153
Art. 6	Art. 154
Art. 7	Art. 155
Art. 8	Art. 156
Art. 9	Art. 157
Art. 10	Art. 158
Art. 11	Art. 159
Art. 12	Art. 160
Art. 13	Art. 161
Art. 14.1, 2, 3, 4 y 5	Art. 162
Art. 14.6	Art. 152 bis
Art. 15	Art. 163.1
Art. 16	Art. 163.2
Art. 17	Art. 164
Art. 18	Art. 165
Art. 19.1	Art. 165 bis
Art. 19.2	Art. 165 ter
Art. 20	Art. 161.1
Art. 21	Art. 152
Art. 22	Art. 161.1.2º párrafo
Art. 23.1	Art. 150.3
Art. 23.2 y 3	Art. 10

Art. 24	----
Art. 25	Art. 152 ter
Art. 26	----
Art. 27.1	----
Art. 27.2	Art. 93.g)
Art. 28	----
Art. 29	----
Art. 30	----
Art. 31	----

d) Rango de la norma de transposición.

Se trata de una propuesta con rango de ley. Teniendo en cuenta que el anteproyecto de ley supone una modificación de una norma anterior, en la que se ha recogido expresamente el título competencial aplicable (disposición final primera), no es necesario incluir de forma expresa el título competencial, sobre la premisa de que el fundamento de la norma estatal no podrá ser diferente al de la disposición modificada. Concretamente y de conformidad con el apartado I del punto Primero de los “Criterios sobre adecuación de la normativa estatal al orden constitucional de distribución de competencias”, aprobados por los Ministerios de Presidencia y de Administraciones Públicas, con fecha 9.6.2008, *“Todas las iniciativas normativas que promueva el Gobierno deben identificar en la Disposición final primera el título competencial en el que se amparan, en los términos recogidos en el artículo 149.1 de la Constitución. Sólo se exceptúan las normas aprobadas en el ejercicio de la potestad de autoorganización y las disposiciones modificativas de otras vigentes que hubieran invocado el fundamento competencial correspondiente, siempre que no alteren el ámbito material de la norma modificada”*.

e) Coherencia con el resto del ordenamiento jurídico.

El anteproyecto de ley mantiene la necesaria coherencia con el resto del ordenamiento jurídico. De conformidad con las disposiciones del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes

complementarias, los contratos con consumidores y usuarios se regirán, en todo lo que no esté expresamente establecido en el mismo o en normas especiales, por el derecho común aplicable a los contratos. Las normas autonómicas determinarán las garantías y la forma de constituir las así como el régimen sancionador por su incumplimiento, respetando en su caso el nivel de armonización que establecen las disposiciones del derecho de la Unión Europea.

f) Normas que quedan derogadas.

El anteproyecto de ley no contempla la derogación expresa de ninguna norma, por cuanto su contenido se incorpora al TRLGDCU como una modificación de su Libro cuarto. No obstante, supone la derogación de cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo en ella establecido.

3. Descripción de la tramitación

a) Ministerio responsable y ministerios competentes para la transposición:

En los trabajos de transposición de la Directiva ha sido designado como responsable el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y como competentes los Ministerios, de Energía, Turismo y Agenda Digital y de Economía, Industria y Competitividad.

b) Informes y dictámenes

- Informe de las Comunidades Autónomas y de las Ciudades de Ceuta y Melilla (a través de la Conferencia Sectorial de Consumo).

- Informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Presidencia y para las Administraciones Territoriales.
- Informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Justicia.
- Informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, dada la materia sobre la que versa la norma.
- Informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad.
- Informe del Consejo Económico y Social
- Informe de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
- Informe de la Agencia Española de Protección de Datos conforme a lo dispuesto en el artículo 5 letra b) del Real Decreto 428/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia de Protección de Datos.
- Informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- Dictamen del Consejo de Estado, conforme al artículo 21.2 de la Ley Orgánica 3/1980, de 22 de abril del Consejo de Estado, modificada por la Ley Orgánica 3/2004, de 28 de diciembre.

c) Trámite de Audiencia

Un primer borrador de anteproyecto de ley, elaborado por la Agencia Estatal de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición se ha sometido a la valoración de los ministerios competentes con carácter previo a su tramitación formal.

El anteproyecto de ley debe ser elevado a informe del Consejo de Ministros, a los efectos del artículo 26.4 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno y sometido a los informes legalmente preceptivos.

El plazo de audiencia que se estima oportuno fijar en este caso, es de 15 días, tal y como establece el artículo 26 de la Ley 50/1997 de 27 de noviembre del Gobierno. La puesta a disposición de los interesados se hará en la sede electrónica del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. En el trámite de audiencia se considera conveniente recabar los siguientes informes y dictámenes:

- Informe del Consejo de Consumidores y Usuarios, de acuerdo con el artículo 39.1 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
- Informe de los sectores afectados.

El texto debe ser remitido a las siguientes entidades:

- Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE)
- Confederación Española de la Pequeña y Mediana Empresa (CEPYME)
- Confederación Española de Agencias de Viaje (CEAVE)
- Federación Empresarial de Asociaciones Territoriales de Agencias de Viajes Españolas (FETAIVE)
- Asociación Española de Compañías Aéreas (AECA)
- Asociación de Líneas Aéreas (ALA)
- Asociación de compañías españolas de transporte aéreo (ACETA)
- Federación Española Empresarial de Transporte de Viajeros (ASINTRA)
- Federación Nacional Empresarial de Transporte en Autobús (FENEBUS)
- Asociación de Empresas Ferroviarias Privadas (AEFP)
- RENFE
- Asociación Internacional de Líneas de Cruceros España (CLIASPAIN)

- Asociación Cruceista de España
- Federación Nacional Empresarial de Alquiler de Vehículos con y sin Conductor (FENEVAL)
- Federación Nacional de Asociaciones de Empresas de Alquiler de Vehículos Con y Sin Conductor en Zonas Turísticas (ZONTURENT)
- Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos

IV. ANÁLISIS DE IMPACTOS

1. Consideraciones generales

La futura ley modifica determinados aspectos esenciales de los viajes combinados y de los servicios de viaje vinculados cuya regulación a nivel estatal se recoge en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

La nueva ley modifica el texto refundido, ampliando los derechos de los viajeros y reforzando su protección en la contratación con los empresarios, en la forma expuesta en el apartado III.1.b) de esta memoria. Ambos elementos han de contribuir a aumentar la confianza de los consumidores y usuarios y viajeros en general, especialmente porque se benefician de una mejor información y mayores garantías.

La aprobación del anteproyecto de ley supondrá a medio plazo un aumento de la productividad de las empresas y de la competitividad en general, al contribuir a establecer un marco legal común y armonizado a nivel europeo.

Por otra parte, al contribuir a erradicar determinadas estrategias comerciales indeseables, se espera que incida positivamente en la disminución de la litigiosidad civil, que sigue siendo elevada.

2. Adecuación de la norma al orden de distribución de competencias

Teniendo en cuenta que el anteproyecto de ley supone una modificación de una norma anterior, en la que se ha recogido expresamente el título competencial aplicable (disposición final primera), no es necesario incluir de forma expresa el título competencial, sobre la premisa de que el fundamento de la norma estatal no podrá ser diferente al de la disposición modificada. Concretamente y de conformidad con el apartado I del punto Primero de los “Criterios sobre adecuación de la normativa estatal al orden constitucional de distribución de competencias”, aprobados por los Ministerios de Presidencia y de Administraciones Públicas, con fecha 9.6.2008, *“Todas las iniciativas normativas que promueva el Gobierno deben identificar en la Disposición final primera el título competencial en el que se amparan, en los términos recogidos en el artículo 149.1 de la Constitución. Sólo se exceptúan las normas aprobadas en el ejercicio de la potestad de autoorganización y las disposiciones modificativas de otras vigentes que hubieran invocado el fundamento competencial correspondiente, siempre que no alteren el ámbito material de la norma modificada”*.

3. Impacto económico y presupuestario

a) Impacto económico general

De acuerdo con la Comunicación de la Comisión *“Europa, primer destino turístico del mundo: un nuevo marco político para el turismo europeo”*, de 30 de junio de 2010, el turismo desempeña un papel fundamental en la economía europea. Con aproximadamente 1,8 millones de empresas, la mayoría PYME'S, que dan empleo al 5,2 % de la población activa total, la industria turística europea es un motor del crecimiento en la UE. Los viajes y el turismo en Europa, incluidos los sectores conexos, representan cerca del 10% del PIB de la UE.

Según datos definitivos del Ministerio de Empleo y Seguridad Social sobre trabajadores afiliados a la Seguridad Social, correspondiente al año 2016, los trabajadores en alta laboral en las actividades características del turismo fue de 2.193.730 personas.

El INE ha publicado en la encuesta de gasto turístico a junio de 2017, para turistas internacionales, que el gasto mensual ha sido de 8.982 millones de euros de los cuales 3.066 ha correspondido a paquetes de viaje, en la tabla de datos atribuida a la forma de organización según tipo de viaje. Y que los turistas extranjeros que hasta el mes de agosto han visitado España, se ha incrementado en un 9.9% respecto al año anterior, llegando a una cifra superior a los 57 millones de turistas. Durante el ejercicio 2016, las llegadas de turistas internacionales supusieron 75.3 millones y con un gasto turístico de 77.000 millones de euros.

Por su parte, la Directiva 90/314/CEE, relativa a viajes combinados, supuso un importante avance en materia de derechos para los viajeros europeos que adquirirían paquetes vacacionales o vacaciones combinadas. En 1990 la estructura del mercado de viajes era mucho más sencilla que hoy en día, la contratación era esencialmente presencial, y no existían técnicas de comunicación a distancia como internet, y que hoy se ha convertido en una de los principales medios utilizados para contratar. El ONTSI (Observatorio nacional de las Telecomunicaciones y Sociedad de la Información), en su informe de 2016 ha concluido que el negocio B2C ha crecido en un 27.5% respecto al ejercicio 2014, con un valor estimado de 20.745 millones de euros y que los sectores que siguen liderando el negocio on line son los relacionados con el turismo (billetes de transporte y reservas de alojamiento), junto con la ropa, complementos, artículos deportivos y entradas a espectáculos.

La Directiva 90/314/CEE, en su momento, supuso un importante avance en materia de derechos para los viajeros europeos que adquirirían paquetes vacacionales. La estructura del mercado de viajes era mucho más sencilla, que la actual, la contratación era esencialmente presencial, frente a la diversidad de modos

de contratación actual. Es necesario precisar que la Directiva 90/314/CEE era de armonización mínima, otorgando a los Estados miembros amplias potestades discrecionales para regular determinados aspectos como por ejemplo los sujetos responsables, con las consecuentes diferencias significativas en la legislación de transposición resultante. Las disparidades normativas existentes a nivel europeo crean obstáculos significativos en el mercado interior, que afectan a los empresarios y a los consumidores, aumentando los costes de cumplimiento para los empresarios que desean realizar ventas transfronterizas de viajes combinados o servicios de viaje vinculados. Esa fragmentación desproporcionada también afecta a la confianza de los consumidores en el mercado interior.

En consecuencia, tal y como ha considerado la Comisión, en la medida en que los Estados miembros procedan a la transposición de la nueva Directiva, desaparecerá parcialmente la fragmentación normativa existente y el desequilibrio en cuanto al nivel de protección de los consumidores y usuarios, incrementando la confianza de estos y favoreciendo la venta de viajes combinados y servicios de viaje vinculados, así como la competitividad entre las empresas, lo que redundará positivamente en unos mejores precios en el mercado.

b) Efectos sobre la competencia en el mercado

Como ya se ha dicho, con esta transposición se amplía el ámbito de aplicación de la normativa existente en materia de viajes combinados, pasando a incluir también los servicios de viaje vinculados. Junto a los modelos contractuales tradicionales, con la aparición de Internet y de las nuevas tecnologías han ido surgiendo nuevas prácticas empresariales que quedaban al margen de toda regulación, pero que sin embargo competían con los organizadores y minoristas existentes, situando a ambos en una clara desventaja competencial, al no tener que someterse a las mismas obligaciones. Ante esto, se ha pretendido igualar las

condiciones de acceso a la actividad para los distintos tipos de empresas, principalmente en lo referente a la obligación de constituir una garantía de protección contra la insolvencia, con el fin eliminar la competencia desleal que se estaba produciendo y aumentar la protección del consumidor a formas de contratación que se encontraban en una indefinición jurídica.

La nueva ley española contribuirá a la simplificación del régimen de comercialización transfronteriza de viajes combinados y de servicios de viaje vinculados, de acuerdo con el objetivo que persigue la Directiva de instaurar un auténtico mercado interior para las relaciones entre empresas y consumidores, estableciendo el necesario equilibrio entre un elevado nivel de protección de éstos y la competitividad de las empresas.

Por tanto, se espera que la nueva ley tenga efectos positivos sobre la competencia, contribuyendo a incrementar la confianza del consumidor español en el mercado interior y reduciendo las reticencias de las empresas a realizar transacciones transfronterizas.

c) Análisis de las cargas administrativas

Cabe destacar, en primer lugar, que en la medida en que la nueva ley contribuye a la simplificación del régimen de comercialización transfronteriza de viajes combinados y servicios de viaje vinculados implica una disminución de las cargas administrativas para las empresas, que verán disminuir los recursos empleados en conocer la legislación de los otros Estados miembros donde quieran comercializar sus productos.

La ley procede a incluir en su ámbito de aplicación productos de viaje que se encontraban en una situación de indefinición jurídica. Por tanto, esos productos y en consecuencia las empresas que los comercializan quedan sometidos a las obligaciones y cargas administrativas que la ley ya contemplaba respecto a los viajes

combinados. Así, como consecuencia de haber extendido el régimen de protección contra la insolvencia a los servicios de viaje vinculados, se establecen nuevas obligaciones para las empresas implicadas en esta actividad comercial, que tendrán que garantizar igualmente el reembolso a los viajeros de los pagos adelantados en caso de insolvencia y también su repatriación, en este último caso, siempre que sean responsable del transporte de los viajeros.

Por otra parte, la ley incorpora la obligación para los empresarios de facilitar al viajero, antes de este quede obligado por cualquier contrato u oferta comercial, determinados requisitos de información sobre los viajes, así como la entrega de un formulario con la información normalizada que figura en los anexos correspondientes. De este modo se facilita a las empresas que lo deseen la elaboración de unos folletos turísticos más simplificados que los catálogos que anteriormente se encontraban en el mercado. Lo cual también supone un ahorro de medios y de impresión en papel al sector.

De acuerdo con el documento de trabajo de la Comisión, de 9 de julio de 2013, en el que se recoge la Evaluación de Impacto de la Directiva (UE) 2015/2302, del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015, su implementación supondrá para los organizadores de viajes combinados, en términos generales, un incremento de los costes administrativos estimado entre 7,5 € y 9,5 € por viaje. Por otra parte, el coste estimado para dar cumplimiento a la obligación de protección contra la insolvencia, tanto en el caso de viajes combinados como en el de servicios de viaje vinculados, será de aproximadamente 3 € por viaje.

Por último, siguiendo el mandato de la directiva, la ley establece el principio de reconocimiento mutuo de los distintos sistemas de garantía frente a la insolvencia existentes en la Unión Europea y, a tal efecto, procede a regular la cooperación administrativa en materia de información con los demás Estados miembros y con la Comisión Europea, a través del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital

como punto de contacto central en España y este con las administraciones autonómicas correspondientes.

d) Impacto presupuestario

Desde una perspectiva estrictamente presupuestaria, el anteproyecto de Ley no implica incremento de gasto público, ni incremento de dotaciones, ni otros gastos de personal, ni disminución de ingreso alguno para la Hacienda Pública estatal y se llevará a cabo con las disponibilidades presupuestarias existentes.

4. Impacto de género

El anteproyecto de ley carece de impacto por razón de género, por lo que no cabe establecer medidas específicas desde la perspectiva de género dado su ámbito específico de regulación. Por lo que se puede concluir que a los efectos de lo previsto en el artículo 24.1.b) de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, en la redacción dada por la Ley 30/2003 de 13 de octubre, sobre medidas para incorporar la valoración del impacto de género en las disposiciones normativas, se señala que el proyecto tiene un impacto de género nulo, en la medida en que su contenido no incluye ningún tipo de medida que pueda atentar contra la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

5. Otros impactos

5.1.- IMPACTO EN LA FAMILIA

De acuerdo con lo previsto en la disposición adicional décima de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de protección a las familias numerosas, introducida por la disposición final quinta de la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, se considera que esta disposición

legal tendrá un impacto positivo sobre las familias por cuanto que forman parte por su propia naturaleza de la definición de consumidor, como destinatario de servicios, en este caso de viaje vacacional o de ocio.

5.2.- IMPACTO EN LA INFANCIA Y EN LA ADOLESCENCIA.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 quinquies de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, en la redacción dada por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, no se considera que el anteproyecto de ley, tenga un impacto específico en la infancia y en la adolescencia, más allá de lo indicado con carácter general para las familias en el apartado anterior, o por su condición innata de consumidor de productos vacacionales, de viaje programado etc, al estar excluido del ámbito de aplicación los desplazamientos por estudios.

5.3.- IMPACTO EN MATERIA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, NO DISCRIMINACIÓN Y ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

De acuerdo con el artículo 2.2 del Real Decreto 1083/2009, de 3 de julio, por el que se regula la memoria del análisis de impacto normativo, se considera que esta norma no tiene un impacto propiamente tangible sobre la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.