



TU MUNDO LEGAL.

Guía Práctica:

Derechos del Viajero

© Arag Legal Services S.L. advierte que queda absolutamente prohibido cualquier tipo de reproducción total o parcial de todos los contenidos o elementos de esta Guía Legal. www.arag.es

Índice del documento

1. Introducción	3
2. ¿Qué hago ante la denegación del embarque a mi vuelo?	3
3. ¿Qué hago ante la cancelación de mi vuelo?	5
4. ¿Qué hago ante un retraso importante en mi vuelo?	6
4.1 Responsabilidad de las compañías comunitarias en todo el mundo	7
4.1.1 ¿Tienen realmente las compañías aéreas la obligación de informar a los pasajeros de sus derechos?	8
5. ¿Qué hago tengo ante una eventual pérdida o rotura de mi equipaje?	8
5.1 En relación con mi equipaje de mano, ¿qué puedo y no puedo llevar en él a la hora de volar?	9
5.2 Medidas de seguridad relativas a los líquidos.....	10
6. ¿Qué derechos tiene un viajero ante una lesión corporal o muerte en caso de accidente sufrido en un vuelo?	11
6.1 Derecho a percibir un anticipo de la indemnización.....	11
7. ¿Qué hago ante un eventual cambio de clase en mi asiento?	12
8. Los viajes combinados	13
8.1 ¿Son vinculantes los folletos que los promocionan?	13
8.2 ¿Deben el organizador o detallista de mi viaje combinado ofrecerme asistencia durante el transcurso del mismo?.....	14
8.3 ¿Qué ocurre si no recibo parte de los servicios que contraté para mi viaje combinado?	15

TU MUNDO LEGAL.

1. Introducción

La presente guía pretende dar una visión práctica de algunos de los derechos que asisten a los viajeros que se desplazan en avión, y que aparecen regulados en el Reglamento (CE) No 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos (en adelante, Reglamento (CE) 261/2004); el Reglamento (CE) No 2027/97 del Consejo, de 9 de octubre de 1997, sobre la Responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente (en adelante, Reglamento (CE) No 2027/97).

También se repasan determinados aspectos regulados por la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados (en adelante, Directiva 90/314/CEE).

2. ¿Qué hago ante la denegación del embarque a mi vuelo?

Tanto si se nos deniega el embarque al avión como si directamente anulan nuestro vuelo (situación que analizaremos en el apartado siguiente), la compañía encargada del mismo tiene la obligación de indemnizarnos y prestarnos asistencia. El único requisito es que hayamos facturado en la forma correcta, esto es:

- En las condiciones requeridas y a la hora indicada previamente y por escrito (inclusive por medios electrónicos) por el transportista aéreo, el operador turístico o un agente de viajes autorizado, o bien, de no indicarse hora alguna,
- Con una antelación mínima de cuarenta y cinco minutos respecto de la hora de salida anunciada.

Pueden acogerse a estos derechos todos los pasajeros de los vuelos con salida desde cualquier aeropuerto de la Unión Europea; así como los de aquellos vuelos que aún efectuando su salida desde un aeropuerto situado fuera de la Unión Europea tengan

como destino un aeropuerto situado dentro de ella, siempre que el vuelo esté operado por una compañía comunitaria.

Si nos deniegan el embarque porque el número de pasajeros con billete supera al de plazas disponibles en el avión, la compañía aérea está obligada, en primer lugar, a pedir que se presenten voluntarios que quieran renunciar a sus asientos a cambio de alguna compensación. Entre las compensaciones que deben ofrecer estarán, necesariamente, el reembolso del importe del billete (con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede) o la oferta de transporte alternativo hasta el destino final.

Si el número de voluntarios aún resulta insuficiente, la compañía puede denegar el embarque a los pasajeros contra su voluntad, en cuyo caso debe indemnizarnos económicamente. La cuantía de la indemnización se concreta en función de la distancia a cubrir por el vuelo y el tiempo de retraso:

- 250 € para vuelos de hasta 1.500 km. La cuantía se reducirá a la mitad si el retraso no supera las dos horas.
- 400 € para vuelos más largos efectuados en el interior de la Unión Europea y otros vuelos comprendidos entre 1.500 y 3.500 km. La cuantía se reducirá a la mitad si el retraso no supera las tres horas.
- 600 € para los vuelos de más de 3.500 km. efectuados fuera de la Unión Europea. La cuantía se reducirá a la mitad si el retraso no supera las cuatro horas.

Hay que puntualizar que las distancias arriba indicadas se determinarán tomando como base el último destino al que llegaremos con retraso en relación con la hora prevista debido a la denegación de embarque o, en su caso, a la cancelación.

Además, la compañía nos dará a elegir entre la devolución del importe del billete (junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede) y un medio de transporte alternativo hasta nuestro destino final. Finalmente, también deberán ofrecernos, gratuitamente, comida y bebida suficientes, alojamiento en un hotel cuando sea preciso (incluidos los desplazamientos) y los medios de comunicación que sean necesarios, todo ello en virtud del derecho a atención.

En este sentido, debe precisarse que el derecho a atención contenido en el artículo 9 del Reglamento (CE) 261/2004, se concreta en los siguientes puntos:

- Comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar.
- Alojamiento en un hotel cuando sea necesario pernoctar una o varias noches o bien cuando sea necesaria una estancia adicional a la que teníamos prevista.
- Transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (hotel u otros).
- Debe ofrecerse a los pasajeros, de forma gratuita, dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o correos electrónicos.

A la hora de prestar estos derechos, la compañía aérea que debe efectuar el vuelo prestará atención especial a las necesidades de las personas con movilidad reducida y de sus acompañantes, así como a las necesidades de los menores no acompañados.

3. ¿Qué hago ante la cancelación de mi vuelo?

Ante esta situación, la compañía aérea encargada de efectuar el vuelo tiene las siguientes obligaciones:

Debe darnos a elegir entre la devolución del importe del billete (junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede) y un medio de transporte alternativo hasta nuestro destino final.

Por otro lado, nos ofrecerán comida y bebida gratuitas y suficientes, así como alojamiento en un hotel cuando sea necesario, incluyendo los desplazamientos hasta el mismo. También nos facilitarán medios de comunicación.

Si la compañía aérea no nos ha avisado de la anulación con tiempo suficiente, podremos reclamar también las indemnizaciones previstas para el caso de la denegación de embarque, y tendremos derecho a ser informados sobre posibles transportes alternativos.

En este punto, debe precisarse que la compañía quedará exonerada del deber de indemnizar si concurre alguna de estas circunstancias:

- Se ha informado a los pasajeros de la cancelación al menos con dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista.
- Se ha informado a los pasajeros de la cancelación con una antelación de entre dos semanas y siete días con respecto a la hora de salida prevista y se les ha ofrecido un transporte alternativo que les permitirá salir con no más de dos horas de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.
- Se ha informado a los pasajeros de la cancelación con menos de siete días de antelación con respecto a la hora de salida prevista y se les ha ofrecido tomar otro vuelo que les permitirá salir con no más de una hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.

La compañía aérea encargada de efectuar el vuelo no estará obligada a pagar la compensación antes citada si puede probar que la cancelación se ha debido a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables. La carga de la prueba de haber informado al pasajero de la cancelación del vuelo, así como del momento en que se le ha informado, corresponde a la compañía aérea encargada de efectuar el vuelo.

En cuanto a las devoluciones, éstas se pagarán en metálico, por transferencia bancaria o mediante cheque, aunque, previo acuerdo firmado por el pasajero, también pueden satisfacerse en bonos de viaje. En cualquier caso, deben hacerse efectivas en el plazo de 7 días.

Si alguno de estos derechos nos es denegado, presentaremos de forma inmediata una reclamación ante la compañía operadora del vuelo.

4. ¿Qué hago ante un retraso importante en mi vuelo?

Si nosotros hemos facturado en la forma debida para un vuelo con salida desde cualquier aeropuerto de la Unión Europea; o para un vuelo que aún efectuando su salida desde un aeropuerto situado fuera de la Unión Europea tiene como destino un

aeropuerto situado dentro de ella y está operado por una compañía comunitaria, y la compañía prevé alguno de los siguientes retrasos:

- Dos horas o más para los vuelos de hasta 1.500 km.
- Tres horas o más para vuelos más largos efectuados dentro de la Unión Europea y para otros vuelos de entre 1.500 y 3.500 km.
- Cuatro horas o más para los vuelos de más de 3.500 km. efectuados fuera de la Unión Europea.

La compañía deberá ofrecernos comida y bebida gratuitas y suficientes, así como alojamiento en un hotel cuando sea necesario, incluyendo los desplazamientos hasta el mismo. También nos facilitarán medios de comunicación.

No obstante, si el retraso es de cinco horas o más, la compañía debe ofrecernos también la devolución del importe del billete, junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede. Nuevamente hay que recordar que ante cualquier denegación de alguno de estos derechos, deberemos presentar de forma inmediata una reclamación ante la compañía operadora del vuelo.

4.1 Responsabilidad de las compañías comunitarias en todo el mundo

Cuando la responsabilidad del retraso del vuelo, sufrido en cualquier parte del mundo, sea debida a una compañía de la Unión Europea, existe la posibilidad de reclamar hasta 4.150 DEG¹ por los perjuicios ocasionados. Si la compañía no está conforme con nuestra reclamación, podremos acudir a los tribunales y reclamar ante la compañía con la que hemos contratado el viaje o bien ante la que opera el vuelo.

¹ El Derecho Especial de Giro (DEG) es una unidad definida por el Fondo Monetario Internacional, cuyo valor es la suma de determinadas cantidades de varias monedas: dólar USA, euro (Alemania), yen japonés, euro (Francia) y libra esterlina. Puede consultar su equivalencia en euros en la Web del Banco de España.

4.1.1 ¿Tienen realmente las compañías aéreas la obligación de informar a los pasajeros de sus derechos?

La respuesta es sí. El artículo 14 del Reglamento (CE) 261/2004 establece la obligación de informar a los pasajeros de sus derechos.

De esta forma, la compañía aérea encargada de efectuar el vuelo velará por que en el mostrador de facturación se exponga, de forma claramente visible para los pasajeros, un anuncio con el siguiente texto:

«En caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de su vuelo superior a dos horas, solicite en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque el texto en el que figuran sus derechos, especialmente en materia de compensación y asistencia».

Además, la compañía aérea encargada de efectuar un vuelo que deniegue el embarque o cancele un vuelo, deberá proporcionar a cada uno de los pasajeros afectados un impreso en el que se indiquen las normas en materia de compensación y asistencia con arreglo al Reglamento (CE) 261/2004.

También deberá proporcionar un impreso equivalente a cada uno de los pasajeros afectados por un retraso de al menos dos horas. Los datos de contacto del organismo nacional encargado de hacer cumplir el citado Reglamento deben proporcionarse al pasajero por escrito. Toda la información a la que se ha hecho referencia se facilitará en un formato adecuado a las personas invidentes o con problemas de vista.

5. ¿Qué hago tengo ante una eventual pérdida o rotura de mi equipaje?

Puede reclamarse una cantidad máxima de 1.000 DEG por los daños sufridos en cualquier parte del mundo en nuestro equipaje, en los casos de rotura o deterioro, pero también en caso de pérdida o retraso, siempre que la responsable sea una compañía de la Unión Europea.

No obstante, hay que tener presente que estas reclamaciones están sujetas a plazo. Así, la reclamación por deterioro del equipaje facturado debe realizarse dentro de los 7

días a contar desde su entrega, mientras que las reclamaciones por retraso del equipaje pueden efectuarse dentro de los 21 días a contar desde la misma.

Finalmente, debemos recordar que puede dirigirse la reclamación contra la compañía con la que hemos contratado el viaje, así como contra la que opera el vuelo si no son la misma compañía.

5.1 En relación con mi equipaje de mano, ¿qué puedo y no puedo llevar en él a la hora de volar?

Para evitar situaciones desagradables en los controles de seguridad que preceden a los accesos a las zonas de embarque, conviene saber qué objetos, y en qué forma, podemos llevar en nuestro equipaje de mano.

Pueden llevarse objetos de poco peso y volumen (paraguas, bolso de mano, cámara fotográfica, etc.), siempre que no sobrepasen unas determinadas dimensiones o peso, que pueden estar indicados en el billete. No obstante, hay una serie de artículos que están totalmente prohibidos en el equipaje de mano, por no poder transportarse en la cabina de un avión (deberán facturarse e ir alojados en la bodega del avión):

- Armas de fuego y armas en general.
- Armas u objetos punzantes o con aristas.
- Instrumentos contundentes.
- Sustancias explosivas e inflamables.
- Sustancias químicas y sustancias tóxicas.

La posesión de alguno de estos objetos o sustancias por parte de un pasajero supone su denegación de acceso a la zona de embarque o a la cabina del avión.

Excepcionalmente, un pasajero puede llevar algún artículo prohibido, siempre que haya informado con anterioridad al departamento de seguridad del aeropuerto de salida y éste haya autorizado el transporte, y el comandante del avión haya sido informado acerca del pasajero y del artículo prohibido que transporta.

5.2 Medidas de seguridad relativas a los líquidos

Otra cuestión importante relacionada con el equipaje de mano es la relativa a las nuevas medidas de seguridad que restringen la cantidad de líquidos o sustancias de consistencia similar que los pasajeros pueden llevar consigo cuando pasan los controles de seguridad de los aeropuertos comunitarios.

Estas medidas de seguridad se aplican desde el 6 de noviembre de 2006 a todos los pasajeros de vuelos que salen de los aeropuertos de la Unión Europea, Noruega, Islandia y Suiza, con independencia de su destino; si bien estas medidas de seguridad no se aplican a las adquisiciones de líquidos que un pasajero pueda llevar a cabo en las tiendas situadas más allá del punto de control de embarque.

En virtud de esta reglamentación, un pasajero puede llevar en su equipaje de mano pequeñas cantidades de líquidos, que deberán transportarse en pequeños contenedores con capacidad individual máxima de 100 ml. Estos contenedores deben ir a su vez empaquetados en una bolsa transparente de plástico provista de autocierre y con una capacidad máxima no superior a un litro.

Debe tenerse en cuenta que se consideran líquidos, y por tanto deben transportarse siguiendo las medidas de seguridad antes mencionadas, las siguientes sustancias:

- Agua y otras bebidas, sopas, jarabes.
- Cremas, lociones y aceites, incluida la pasta de dientes.
- Perfumes.
- Gel, como por ejemplo, gel de ducha o champú.
- Contenidos de contenedores presurizados, incluido espuma de afeitar, otras espumas y desodorantes.
- Aerosoles.
- Cualquier otro de consistencia similar.

Una vez en el aeropuerto presentaremos la bolsa de líquidos de forma separada del resto del equipaje de mano.

6. ¿Qué derechos tiene un viajero ante una lesión corporal o muerte en caso de accidente sufrido en un vuelo?

Puede reclamarse por daños en caso de lesión corporal o muerte causados por un accidente ocurrido en un vuelo de una compañía de la Unión Europea en cualquier parte del mundo, cuando el accidente que haya causado el perjuicio haya ocurrido a bordo de una aeronave o en el curso de cualquiera de las operaciones de embarque o desembarque.

La responsabilidad de las compañías aéreas por estas cuestiones se regula en el Convenio de Montreal y en el Reglamento (CE) No 2027/97 del Consejo, de 9 de octubre de 1997, sobre la Responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente.

Es importante partir de la precisión hecha por el artículo 3 del Reglamento (CE) No 2027/97, según la cual la responsabilidad de una compañía aérea comunitaria por los daños sufridos en caso de muerte, herida o cualquier otra lesión corporal por un pasajero en caso de accidente, no estará sujeta a ningún límite financiero ya sea legal, convencional o contractual.

Sin embargo, la compañía puede quedar total o parcialmente exonerada de su responsabilidad si prueba que la negligencia u otra acción u omisión indebida del pasajero causó el daño o contribuyó a él.

6.1 Derecho a percibir un anticipo de la indemnización

En un plazo máximo de quince días desde la determinación de la identidad de la persona física con derecho a indemnización, la compañía aérea comunitaria en cuestión abonará los anticipos necesarios para cubrir las necesidades económicas inmediatas, de forma proporcional a los perjuicios sufridos.

Estos anticipos no serán inferiores a un importe de 15.000 DEG por pasajero en caso de muerte.

El pago de un anticipo no supondrá el reconocimiento de una responsabilidad y podrá compensarse con los importes que deban abonarse con posterioridad con arreglo a la responsabilidad de la compañía aérea comunitaria, pero no será

reembolsable, salvo cuando se pruebe, con posterioridad, que la persona que recibió el anticipo fue causante o contribuyó al daño por negligencia o era, por tanto, una persona sin derecho a indemnización.

Por su parte, las compañías aéreas establecidas fuera de la Unión Europea que operen hacia, desde o dentro de la misma y que no apliquen las disposiciones contempladas en el Reglamento (CE) No 2027/97, deberán informar clara y expresamente de ello a sus pasajeros en el momento de la compra del billete en las agencias de las compañías, en las agencias de viaje y en los mostradores de facturación situados en el territorio de un Estado miembro. Las compañías aéreas entregarán a los pasajeros un impreso en el que se precisen sus condiciones. El hecho de que sólo figure en el billete o en un equivalente del mismo un límite de responsabilidad nunca constituye una información suficiente.

Nuevamente existe la posibilidad de reclamar ante la compañía con la que hemos contratado el viaje, o contra la que opera el vuelo.

Lógicamente, si la compañía nos deniega este derecho o no está conforme con la reclamación efectuada, acudiremos a los tribunales.

7. ¿Qué hago ante un eventual cambio de clase en mi asiento?

El artículo 10 del Reglamento (CE) 261/2004, contempla de forma específica esta situación. Así, cuando una compañía aérea encargada de efectuar un vuelo acomode a un pasajero en una plaza de clase superior a aquella por la que se pagó el billete, no podrá solicitarse pago suplementario alguno.

Por el contrario, si se acomoda al pasajero en una plaza de clase inferior a aquella por la que se pagó el billete, deberá procederse a alguno de los siguientes reembolsos, dentro de un plazo de siete días:

- El 30 % del precio del billete del pasajero para todos los vuelos de 1.500 kilómetros o menos.
- El 50 % del precio del billete para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros, excepto los vuelos entre el territorio europeo de los Estados miembros y los territorios franceses de ultramar, y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.

- El 75 % del precio del billete para todos los vuelos no comprendidos en los apartados anteriores, incluidos los vuelos entre el territorio europeo de los Estados miembros y los territorios franceses de ultramar.

8. Los viajes combinados

8.1 ¿Son vinculantes los folletos que los promocionan?

Además de los derechos ya descritos, también se puede presentar una reclamación por daños ante nuestro operador turístico si éste no nos presta los servicios contratados por nosotros dentro de la Unión Europea, con independencia del destino del viaje. Estos derechos se aplican también si algún vuelo incluido en el viaje no se realiza o cuando el operador turístico no nos presta una parte considerable de los servicios contratados dentro de lo que se conocen como viajes combinados.

Legalmente, se entiende por viaje combinado la combinación previa de, por lo menos, dos de los siguientes elementos, vendida u ofrecida a la venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las veinticuatro horas o incluya una noche de estancia:

- Transporte,
- Alojamiento,
- Otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado.

La regulación de los viajes combinados se encuentra en la Directiva 90/314/CEE. En dicha norma se especifica la información que deben contener, en forma clara y precisa, los folletos que promocionan los viajes combinados, a saber:

- El destino, los medios, las características y las categorías de transporte que se vayan a utilizar;
- El tipo de alojamiento su situación, su categoría o su nivel de comodidad y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística según la normativa del Estado miembro de acogida de que se trate;
- Las comidas servidas;
- El itinerario;

- La información de índole general sobre las condiciones aplicables a los nacionales del Estado o Estados miembros de que se trate en materia de pasaportes y de visados y las formalidades sanitarias para el viaje y la estancia;
- El importe o el porcentaje del precio que deba pagarse en concepto de anticipo sobre el precio total y el calendario para el pago del saldo;
- Si para la realización del viaje combinado se necesita un número mínimo de personas y, en tal caso, la fecha límite de información al consumidor en caso de anulación.

En este punto debe decirse que efectivamente la información contenida en el folleto será vinculante, tanto para el organizador² como para el detallista³, a menos que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente al consumidor antes de la celebración del contrato, en cuyo caso el folleto deberá mencionarlo expresamente; o bien cuando se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo entre las partes contratantes.

8.2 ¿Deben el organizador o detallista de mi viaje combinado ofrecerme asistencia durante el transcurso del mismo?

Efectivamente, el artículo 4 de la Directiva 90/314/CEE establece que el organizador y/o el detallista facilitarán al consumidor, por escrito o en cualquier otra forma adecuada y antes de la celebración del contrato, la información de índole general sobre las condiciones aplicables a los nacionales del Estado miembro o de los Estados miembros de que se trate en materia de pasaportes y de visados y en particular en lo que se refiere a los plazos de obtención de los mismos, así como la información relativa a las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia.

Los mencionados sujetos también deben facilitar al consumidor, por escrito o en cualquier otra forma adecuada y con el tiempo necesario, antes del inicio del viaje, la información siguiente:

2 Persona que organiza de forma no ocasional viajes combinados y los vende u ofrece a la venta, directamente o por medio de un detallista.

3 Persona que vende u ofrece a la venta el viaje combinado establecido por un organizador.

- Los horarios y los lugares de las escalas y los enlaces así como la indicación del lugar que deberá ocupar el viajero, por ejemplo, la cabina o la litera, si se trata de un barco, o el compartimento de literas o el coche cama, si se trata de un tren.
- El nombre, dirección y número de teléfono de la representación local del organizador y/o el detallista o, a falta de éstos, los nombres, direcciones y números de teléfono de los organismos locales que puedan ayudar al consumidor en caso de dificultades.

Quando no existan dichas representaciones y organismos, el consumidor deberá poder disponer en cualquier caso de un número de teléfono de urgencia o de cualquier otra información que le permita ponerse en contacto con el organizador y/o el detallista.

- En los casos de viajes y estancias de menores en el extranjero, se facilitará la información que permita establecer un contacto directo con el niño o el responsable in situ de su estancia.
- Información sobre la suscripción facultativa de un contrato de seguro que cubra los gastos de cancelación por el consumidor o de un contrato de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente o de enfermedad.

8.3 ¿Qué ocurre si no recibo parte de los servicios que contraté para mi viaje combinado?

En caso de que, después de la salida, no se suministrara una parte importante de los servicios previstos en el contrato o el organizador observara que no puede suministrar una parte importante de los mismos, éste adoptará otras soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, sin suplemento alguno de precio para el consumidor, y, en su caso, indemnizará a este último con el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas.

En caso de que estas soluciones resulten inviables o de que el consumidor no las acepte por razones válidas, el organizador suministrará al consumidor, en caso necesario y sin suplemento alguno de precio, un medio de transporte equivalente para que pueda volver al lugar de salida o a cualquier otro lugar de regreso que ambos hayan convenido y, cuando proceda, indemnizará al consumidor.

La responsabilidad respecto al consumidor por la buena ejecución de las obligaciones derivadas del contrato recaerá en el organizador y/o en el detallista que sean parte de dicho contrato, con independencia de que dichas obligaciones las deban ejecutar él mismo u otros prestadores de servicios, y ello sin perjuicio del derecho del organizador y/o del detallista a actuar contra esos otros prestadores de servicios.

Por lo que respecta a los daños sufridos por el consumidor a causa de la no ejecución o mala ejecución del contrato, la responsabilidad recaerá en el organizador y/o el detallista a menos que dicha no ejecución o mala ejecución no sean imputables ni a éstos ni a otro prestador de servicios, porque:

- Las faltas observadas en la ejecución del contrato son imputables al consumidor.
- Dichas faltas son imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revisten un carácter imprevisible o insuperable.
- Dichas faltas se deben a un caso de fuerza mayor o a un acontecimiento que el organizador y/o el detallista, o el prestatario, poniendo toda la diligencia necesaria, no podían prever ni superar.

En los citados casos b) y c), el organizador y/o el detallista que sean parte en el contrato estarán obligados a actuar con diligencia para prestar asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.

En lo referente a los daños que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, puede llegar a admitirse que el resarcimiento se limite con arreglo a los convenios internacionales que regulan dichas prestaciones.

Por lo que se refiere a los daños que no sean corporales y que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, puede igualmente llegar a admitirse que se limite el resarcimiento en virtud del contrato, siempre que dicha limitación sea razonable.

Por su parte, el consumidor deberá comunicar lo antes posible al prestador de que se trate, así como al organizador y/o al detallista, por escrito o en cualquier otra forma adecuada, todo incumplimiento en la ejecución del contrato que haya

comprobado in situ. Esta obligación deberá mencionarse de forma clara y precisa en el contrato.



**¿Persisten tus dudas?
¿Quieres hacer una consulta concreta?**

Llama al 807 517 507

y nuestros abogados solventarán
todas tus dudas legales.

Coste máximo: 1,09 €/min. desde teléfonos fijos y 1,51 €/min. desde móviles.
Horario: de lunes a viernes de 9.00 a 19.00 h.