

materia

Dereito de Contratos — Protección dos consumidores e novas formas de contratación — Dereito privado da contratación e do consumo no sector turístico

unidade didáctica 4

Contrato de Viaxe Combinada

Antonia Nieto Alonso

Departamento de Dereito Común (Área de Dereito Civil)
Facultade de Dereito



VICERREITORÍA DE EXTENSIÓN
UNIVERSITARIA, CULTURA E SOCIEDADE



unidade didáctica 4

Contrato de Viaxe Combinada

Antonia Nieto Alonso
Departamento de Dereito Común (Área de Dereito Civil)
Facultade de Dereito



© Universidade de Santiago de Compostela, 2010

Deseño

Unidixital

Edita

Vicerreitoría de Extensión Universitaria, Cultura
e Sociedade da Universidade de Santiago de
Compostela

Servizo de Publicacións
da Universidade de Santiago de Compostela

Imprime

Unidixital

Servizo de Edición Dixital da
Universidade de Santiago de Compostela

Dep. Legal: C 3979-2010

ISBN 978-84-9887-545-4

ADVERTENCIA LEGAL: reservados todos os dereitos.
Queda prohibida a duplicación, total ou parcial desta
obra, en calquera forma ou por calquera medio (elec-
trónico, mecánico, gravación, fotocopia ou outros) sen
consentimento expreso por escrito dos editores.

MATERIAS: — Dereito de Contratos

— Protección dos consumidores e novas formas de contratación

— Dereito privado da contratación e do consumo no sector turístico

TITULACIÓN: — Dereito

— Máster oficial en Dereito Privado

— Máster oficial en Dirección e Planificación do Turismo

PROGRAMA XERAL DO CURSO

Localización da presente unidade didáctica

Unidade I. O contrato de compravenda

Elementos persoais, reais e formais

A perfección do contrato

A entrega da cousa vendida: a transmisión da propiedade

A venda da cousa allea e o pacto de reserva do dominio

A dobre venda

Garantía e saneamento na compravenda

Garantía na venda de bens de consumo no RDLex. 1/2007, de 16 novembro

As garantías do vendedor ao pago do prezo: a resolución do contrato

Compravendas especiais

O contrato de leasing

O contrato de permuta

Unidade II. A doazón

Concepto e natureza xurídica

Capacidade das partes, obxecto e límites da doazón

A forma da doazón e o problema das doazóns encubertas

Perfección da doazón: a aceptación

Clases de doazóns: *inter vivos* e *mortis causa*, modais, onerosas e remuneratorias

Efectos da doazón: as obrigacións de doante e donatario

A revogación das doazóns

Redución das doazóns inoficiosas

As liberalidades de uso

Unidade III. O contrato de arrendamento

Os arrendamentos urbanos na Lei 29/1994, de 24 novembro

Os arrendamentos rústicos na Lei 49/2003, de 26 de novembro

Os arrendamentos rústicos na Lei 2/2006, de 14 de xuño, de Dereito civil de Galicia

O contrato de servizos

Unidade IV. O contrato de viaxe combinada

A regulación das viaxes combinadas na contorna da lexislación de consumo

Os dereitos do consumidor e usuario de viaxes combinadas

A modificación do contrato

A resolución do contrato de viaxe combinada

O incumprimento do contrato e a responsabilidade

Transporte aéreo: normas comúns sobre compensación e asistencia aos pasaxeiros: a denegación do embarque (*overbooking*); a cancelación e o grande atraso dos voos
Transporte aéreo: a responsabilidade por destrución, perda ou retardo da equipaxe.

Unidade V. O contrato de obra

Os riscos no contrato de obra

O incumprimento do contrato de obra: responsabilidade

A obra inmobiliaria na Lei 38/1999, de 5 novembro, de ordenación da edificación

Unidade VI. O contrato de préstamo

O comodato

O mutuo

O precario

Unidade VII. Contrato de mandato

Mandato e representación

Constitución.- Clases.- Contido do mandato

Causas de extinción e revogación

Contrato de mediación

Unidade VIII. Contrato de depósito

Concepto.- Caracteres.- Clases

O contrato de garaxe

O contrato de hospedaxe

Unidade IX. Contrato de sociedade

Sociedade civil e sociedade mercantil

Capacidade das partes.- Obxecto.- Forma

Contido do contrato

As débedas sociais

Extinción e liquidación da sociedade

Unidade X. Contrato de fianza

Concepto.- Caracteres.- Clases

Relacións entre o acreedor e o fiador

Relacións entre o debedor e o fiador

Extinción da fianza

Unidade XI. Os contratos aleatorios

Contrato de xogo e aposta

A renda vitalicia e o vitalicio

O contrato de alimentos

Unidade XII. A responsabilidade civil e o Dereito de danos

A responsabilidade contractual e extracontractual

A responsabilidade por feitos propios

A responsabilidade por feitos alleos

A responsabilidade obxectiva

A responsabilidade civil das administracións públicas

ÍNDICE

Presentación	7
Os obxectivos	8
A metodoloxía	9
Os contidos	10
1. A regulación das viaxes combinadas na contorna da lexislación de consumo.....	10
1.1. Introducción	11
1.2. Ámbito de aplicación.....	11
1.3. Concepto de viaxe combinada	11
2. Os dereitos do consumidor e usuario de viaxes combinadas ...	11
2.1. A información precontractual	11
2.2. Forma e contido do contrato.....	12
2.3. Cesión da reserva.....	12
3. A modificación do contrato	13
3.1. Revisión de prezos	13
3.2. Modificación significativa dalgún elemento esencial do contrato.....	13
4. Resolución do contrato de viaxe combinada.....	
4.1. Resolución por causa imputable ao organizador (ou cancelación da viaxe)	14
4.2. Resolución polo consumidor e usuario (ou dereito de desistencia do contrato)	15
5. Incumprimento do contrato e responsabilidades.....	16
5.1. Consecuencias da non prestación de servizos	16
5.2. A responsabilidade dos organizadores e retallistas de viaxes combinadas	16
5.3. A prescrición de accións	18
5.4. A reparación dos danos morais	18
6. Transporte aéreo: normas comúns sobre compensación e asistencia aos pasaxeiros	19
6.1. A denegación de embarque (overbooking)	20
6.2. A cancelación do voo.....	20
6.3. O gran retardo dos voos	21
7. Transporte aéreo: a responsabilidade por destrución, perdida ou retardo da equipaxe.....	22
Actividades propostas	23
A posta en práctica desta UD / Avaliación da UD	25
Anexos	
Anexo 1: Modelo de análise dunha decisión xudicial ou xurídica ..	26
Anexo 2: Modelo para un debate	27
Anexo 3: Conceptos básicos para unha axeitada comprensión da unidade didáctica.....	29
Bibliografía	31

PRESENTACIÓN

O turismo desempeña un papel cada vez máis importante na economía e, singularmente, as *viaxes combinadas* constitúen unha parte fundamental da actividade turística. Non cabe dúbida de que o sector dos servizos combinados se vería estimulado para alcanzar maior crecemento e produtividade adoptándose un mínimo de normas que supoñan unha serie de garantías efectivas para os consumidores e usuarios de viaxes combinadas.

Dito doutro xeito, se o turismo pode ser o alicerce do progreso social e económico de calquera país, cómpre coñecer e familiarizarse con toda a normativa, a doutrina e as decisións xurisprudenciais que garanten unha axeitada protección dos consumidores e usuarios das viaxes, vacacións, circuítos combinados e do transporte aéreo.

Por outra parte, coa chegada das vacacións proliferan nos medios de comunicación noticias sobre atrasos aéreos, con perdas de enlaces e de días de vacacións; extravío de equipaxes; denegacións de embarque; cancelación de voos... coas conseguíntes escenas nos aeroportos dos lugares máis dispares.

En efecto, os tipos de incidencia que poden ocorrer con ocasión dunha viaxe en avión son moitas e de diversa índole. Isto supuxo que, tanto no ámbito internacional, como no comunitario e interno, se adoptasen medidas tendentes a regular, por un lado, os dereitos dos pasaxeiros e, por outro, a responsabilidade dos transportistas aéreos.

Partindo desas premisas, a unidade didáctica que se presenta ao alumnado como instrumento académico de traballo, ten a pretensión de afrontar as devanditas cuestións dende unha perspectiva estritamente xurídica.

Así as cousas, o eixe sobre o que gravita a unidade didáctica é o estudo do contrato de viaxe combinada con todas as consecuencias que isto supón e que implica un estudo pormenorizado do Libro cuarto —arts. 150 a 165—, do *Texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias* —RDLex. 1/2007, de 16 novembro—, xa que logo, estúdanse, en primeiro lugar conceptos básicos da materia, o ámbito de aplicación da lexislación vixente sobre viaxes combinadas e a forma do contrato; para centrar o núcleo do estudo nos «remedios» dos que dispón o consumidor e usuario ante o incumprimento ou o defectuoso cumprimento do devandito contrato: por exemplo a resolución do contrato e a responsabilidade de organizadores e/ou retallistas das viaxes combinadas.

Non pode ser ocioso lembrar que todas estas normas, relacionadas co turismo e, en xeral, coas viaxes, soen ter como denominador común a protección dos consumidores e usuarios, así acontece cunha Directiva que, dalgún xeito afecta ás viaxes, por tratar, entre outros asuntos, dos «produtos vocacionais», trátase da Directiva 2008/122/CE, de 14 xaneiro 2008, relativa á protección dos consumidores con respecto a determinados aspectos dos contratos de aproveitamento por quenda de bens de uso turístico, de adquisición de produtos de vacacións de longa duración, de revenda e de intercambio.

Non obstante non se poden descoidar aspectos moi significativos e imprescindibles para un axeitado estudo das viaxes, como os que atinxen á compensación e asistencia aos pasaxeiros aéreos, nos casos de denegación de embarque (*overbooking*), de cancelación e de grande atraso nos voos, aspectos todos eles regulados polo Regulamento (CE) núm. 261/2004, de 11 febreiro.

Asemade, non se descoida o estudo da responsabilidade dos transportistas polas continxencias que resultan da viaxe como a perda, destrución ou atraso da equipaxe, que leva consigo o estudo, tratándose de transporte nacional, da *Lei de navegación aérea* —Lei 48/1960, de 21 xullo— e, no caso de transporte internacional, do *Convenio de Montreal* —28 maio 1999 (ratificado por Instrumento de 4 xuño 2002)—.

En síntese, a unidade didáctica O contrato de viaxe combinada atinxe a un dos contratos que poden resultar máis completos, tanto dende a perspectiva do estudo do dereito de contratos como dende a perspectiva do dereito de consumo; xa que logo, o alumnado ao tempo que estuda un contrato en particular ou de viaxes combinadas, rastrexas cuestións de moi variada índole, como por exemplo e de xeito significativo, o concepto de contrato, con todas as connotacións que isto implica; a cesión do contrato; a súa resolución; o dereito de desistencia; as obrigas mancomunadas e solidarias; a responsabilidade contractual, as causas de exoneración de responsabilidade: a forza maior; cláusulas abusivas ou condicións xerais da contratación.

Cómpre advertir finalmente que a unidade didáctica O contrato de viaxe combinada concentra os coñecementos básicos sobre unha lección, non só na materia de Contratos, para a titulación de *Dereito* —*Licenciatura* e, no seu caso, *Grao*—, e, asemade, quere achegar as liñas esenciais de dito contrato a dous másters oficiais da Universidade de Santiago de Compostela, a saber: *Máster en Dereito privado* —dentro da materia Protección dos consumidores e novas formas de contratación— e *Máster en Dirección e planificación do turismo* —na materia Dereito privado da contratación e do consumo no sector turístico—.

Así, e sen prexuízo das oportunas e lóxicas adaptacións que a profesora fará para cada titulación, en atención ao perfil singular do alumnado de cada unha delas, a lección que constitúe a unidade didáctica que se presenta é común para as tres titulacións: Licenciatura, ou no seu caso Grao en Dereito; Máster en Dereito privado e Máster en Dirección e planificación do turismo.

OS OBXECTIVOS

Ao rematar a unidade didáctica o alumnado será capaz de:

- Comprender os trazos característicos do contrato de viaxe combinada na regulación do Texto Refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios —RDLex. 1/2007, de 16 novembro—.

- Identificar cando un consumidor e usuario está ante un contrato de viaxe combinada ou ante outro contrato diverso.
- Distinguir as figuras xurídicas que se atopan na regulación legal e na xurisprudencia que atinxe ás viaxes.
- Manexar con destreza os textos legais que atinxen á regulación das viaxes en xeral.
- Aplicar a derradeira xurisprudencia aos problemas que derivan dos contratos de viaxes.
- Coñecer os distintos «remedios» dos que dispón un consumidor e usuario ante un incumprimento ou un cumprimento defectuoso do contrato de viaxe combinada.
- Comparar as solucións que o Dereito civil común oferta ante os incumprimentos contractuais e as que proporciona a lexislación especial vixente sobre viaxes.
- Debater sobre as cuestións máis polémicas que se teñen substanciadas ante os tribunais de xustiza sobre o contrato de viaxe combinada.
- Buscar solucións concretas ás controversias que poidan derivarse das viaxes, vacacións, circuítos combinados e do transporte aéreo.

OS PRINCIPIOS METODOLÓXICOS

Sendo o contrato de viaxe combinada obxecto do estudo na unidade didáctica, unha materia que se analiza dende unha perspectiva xurídica, como ocorre en calquera disciplina xurídica, o instrumento básico de ensinanza segue a ser a clase maxistral —ou clase expositiva—.

Non obstante, a clase teórica debe separarse do modelo tradicional: dogmático, informativo e simplemente receptivo para o alumnado e debe transformarse nunha clase moito máis dinámica e activa, que incite ao estudante á reflexión e o leve a buscar máis alá dos conceptos ou das ideas percibidas oralmente.

As clases expositivas complementáanse coa docencia interactiva, na que o alumnado terá ocasión de facer valer os coñecementos acadados nas clases expositivas e que permitirán ao profesor valorar as competencias adquiridas polo alumnado e comprobar a súa capacidade discursiva e de argumentación así como a destreza para a consulta das bases de datos xurídicas, o manexo axeitado da bibliografía, o seu coñecemento dos criterios aplicados polos tribunais na materia que se estuda e a súa interpretación crítica.

Cómpre completar a lección sistemática —construída polo profesor e exposta con claridade e sinxeleza— co exame de decisións xurisprudenciais e de datos de orde sociolóxica, económica ou política, moi axeitados á materia de estudo pola unidade didáctica: as viaxes combinadas, contrato turístico por excelencia, de xeito que se fomente a participación activa do alumnado.

Non pode esquecerse que os métodos didácticos son un conxunto de estratexias utilizadas polo docente que axudan a conseguir os obxectivos por parte do alumnado, mediante o traballo duns determinados contidos, que no caso que nos ocupa, as viaxes, son sobradamente atractivas para o alumnado.

Por conseguinte, a discusión colectiva —que consiste nun cambio de ideas e información sobre temas e cuestións concretas e conflitivas nas que a profesora actuará como mera moderadora—, a resolución de casos prácticos, os seminarios e o tratamento monográfico de problemas concretos, serán a prioridade do ensino- aprendizaxe que se pretende.

Co manexo nas clases expositivas dos textos legais e da xurisprudencia recaída na materia —das viaxes, as vacacións, os circuitos combinados e o transporte aéreo— analizaranse os contidos mínimos, nun intento de trasladar ao coñecemento das institucións a visión práctica delas. Neste sentido, resaltarase a importancia da ausencia de respostas unívocas nas materias máis discutidas e as argumentacións que sosteñen as diversas teses defendibles perante os tribunais.

Polo que respecta á distribución do tempo da unidade didáctica, cómpre salientar que a cada hora expositiva corresponderanlle dúas horas interactivas, de xeito que para unha adecuada comprensión da materia estímase necesaria a dedicación dun total de tres horas expositivas e seis horas interactivas, que sumadas ao redor de dez horas de traballo autónomo (número de horas que, en todo caso, terá que valorar o alumnado) fan un total de dezanove horas.

Todo isto enténdese sen prexuízo da importancia, sempre salientada pola profesora, da participación periódica do alumnado nos programas de titorías, xa se trate de titorías individuais xa en grupos reducidos.

OS CONTIDOS BÁSICOS

A continuación aparece a relación dos contidos *básicos* da unidade didáctica. Xa que logo, faise unha proposta de mínimos, de xeito que para superar a unidade será preciso dominar a materia, comprendendo as diversas figuras xurídicas que se analizan.

Calquera dúbida que poida xurdir dunha lectura pausada dos contidos débese desbotar asistindo ás titorías coa profesora, por outra parte, moi recomendables e infravaloradas con frecuencia polo alumnado.

Recoméndase, asemade, que non se estude de xeito separado a unidade senón que se compaxine coa lectura paralela da lexislación que a complementa. Consello este último moi habitual da profesora e que só en contadas excepcións se ten en conta polo alumnado. Insístese neste

particular porque os resultados desta simbiose —notas do profesor (neste caso, unidade didáctica) e a lectura paralela (ao carón da unidade) da lexislación— son realmente sorprendentes.

1. A regulación das viaxes combinadas na contorna da lexislación de consumo

1.1. Introducción

No marco dos contratos que xorden ao abeiro do fenómeno turístico destaca un contrato turístico de consumo: o contrato de viaxes combinadas. A regulación no noso ordenamento xurídico ten a súa orixe na Directiva 1990/314/CEE, de 13 de xuño relativa ás viaxes combinadas, vacacións combinadas e os circuitos combinados.

Directiva que foi trasposta ao noso Dereito pola Lei 21/1995, de 6 xullo, de regulación das viaxes combinadas, derogada pola Disposición derogatoria única.5 do Texto Refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias, aprobado polo Real Decreto Lexislativo 1/2007, de 16 novembro —en adiante: TRLXDCU (RDLex. 1/2007)—, este texto legal dedica ao contrato de viaxes combinadas o seu Libro cuarto, artigos 150 a 165.

1.2. Ámbito de aplicación

Aplicase o Libro cuarto do TRLXDCU (RDLex. 1/2007) —Viaxes combinadas— á oferta, contratación e execución das vacacións, os circuitos e as viaxes combinadas. Cómpre advertir que a facturación por separado de varios elementos dunha mesma viaxe combinada non exime o organizador ou o retalista do cumprimento das obrigas establecidas por este Libro cuarto (Cfr., art. 150).

1.3. Concepto de viaxe combinada

Para os efectos do TRLXDCU —RDLex. 1/2007—, entenderase por viaxe combinada a combinación previa de, polo menos, dous dos seguintes elementos: i) transporte, ii) aloxamento, iii) outros servizos non accesorios do transporte ou do aloxamento e que constitúa unha parte significativa da viaxe combinada. Requírese, ademais, que a viaxe sexa vendida ou ofrecida en venda conforme a un prezo global e que dita prestación exceda as 24 horas ou inclúa unha noite de estadia.

2. Os dereitos do consumidor e usuario de viaxes combinadas

— Cofecementos previos ao estudo deste apartado:

- Estudo do precontrato e da responsabilidade precontractual.
- Análise do valor da forma no ordenamento xurídico español.

— Advertencia preliminar:

Os apartados 2.1 e 2.2 han de ser completados coa lectura repousada dos artigos 152 e 153 do TRLXDCU (RDLex. 1/2007). Dada a minuciosa regulación que se fai, é suficiente que o alumnado resuma o contido dos devanditos preceptos.

2.1. A información precontractual

O TRLXDCU — RDLex. 1/2007—, no art. 152, como información precontractual, inclúe o chamado «programa e oferta de viaxes combinadas» e esixe que o retalista ou, se é o caso, o organizador, poña a disposición dos consumidores e usuarios un programa ou folleto informativo que conteña por escrito a correspondente oferta sobre a viaxe combinada e que deberá incluír unha clara e precisa información sobre determinados extremos que se enumeran dun xeito pormenorizado.

Entre ditos extremos que deben figurar están: os destinos e medios de transporte; duración e calendario da viaxe; establecementos de aloxamento; comidas; prezo final e anticipos, no seu caso; número mínimo de inscricións, se fose o caso; cláusulas aplicables a posibles responsabilidades; identificación —nome, domicilio— do organizador e, se é o caso, do seu representante en España.

Precisamente, estimouse o incumprimento do deber de información na SAP Madrid de 19 xaneiro 2010 (*JUR* 2010, 127142), no caso de autos non se informara ao consumidor (demandante) da necesidade de visado para un fillo adoptado (con pasaporte ruso), sen poder levar a termo a viaxe contratada, polo que se apreciou a responsabilidade solidaria da organizadora e da retalista da viaxe, co deber de indemnizar os danos e prexuízos e o dano moral causados.

Asemade, e independentemente deste «programa e oferta» que se configura como «información precontractual», está prevista unha «Información adicional sobre a viaxe combinada» que deben facilitar os retalistas ou, se é o caso, os organizadores, por escrito ou en calquera outra forma da que quede constancia e antes do inicio da viaxe, é dicir, deberá facilitarse como moito no momento da confirmación das reservas (Cfr., art. 156).

2.2. Forma e contido do contrato

Como se sabe, no noso ordenamento xurídico, no ámbito dos contratos, rexe un principio xeral de liberdade de forma, xa que logo, e como recoñece o art. 1278 Cc «Os contratos son obrigatorios, calquera que sexa a forma en que se celebren...», lóxica consecuencia do que dispón o art. 1258 Cc «Os contratos perfecciónanse polo mero consentimento, e dende entón obrigan...». O TRLXDCU —RDLex. 1/2007— limitase a expresar no art. 154 que «O contrato de viaxes combinadas deberase formular por escrito...», sen determinar a consecuencia para o incumprimento de semellante obrigación.

LETE DEL RÍO e LETE ACHIRICA (2006, 569) interpretan o precepto de conformidade co principio de liberdade de forma que rexe no noso ordenamento, así como co disposto nos arts. 1279 e 1280 Cc e conclúen que unha vez perfeccionado o contrato de viaxes combinadas polo mero consentimento, o consumidor poderá esixir ao organizador ou ao retalista que se formalice o contrato por escrito.

Xa que logo, existe a obriga de formalizar o contrato por escrito. Pénsese, neste punto, que o contrato de viaxe combinada é, case sempre, un contrato con *condicións xerais da contratación*.

Advirtase que se establece un contido mínimo de cláusulas que debe conter o contrato e que se dispoñen en función das características da oferta de que se trate. Entre ditos extremos que deben figurar no contrato están: o destino da viaxe; os medios e características dos transportes, datas de saída e de regreso, aloxamento, no seu caso; prezo da viaxe... (Cfr., art. 154).

2.3. Cesión da reserva

Entre os dereitos do consumidor e usuario de viaxes combinadas, o TRLXDCU — RDLex. 1/2007— prevé a cesión da reserva (art. 156), sendo os cedentes o contratante principal ou o beneficiario [Cfr., Anexo 3], cesión que será gratuíta e deberá ser comunicada por escrito ao retalista ou, se é o caso, ao organizador cunha antelación mínima de 15 días á data de inicio da viaxe, salvo que as partes pacten un prazo menor no contrato.

Aínda que a cesión é gratuíta, non impide que fronte ao retalista ou, se é o caso, fronte ao organizador, se responda solidariamente. En efecto, como en tantos outros supostos, de contratos de consumo (Cfr., arts. 132 e 162 TRLXDCU), a responsabilidade será solidaria dos cedentes da reserva e dos cesionarios ante o retalista ou ante o organizador, do pagamento do saldo do prezo, así como dos gastos adicionais xustificadas que puidese causar a devandita cesión.

3. A modificación do contrato

O TRLXDCU — RDLex. 1/2007— dedícalle a esta cuestión, co rótulo xenérico «Modificación do contrato», dous preceptos (arts. 157 e 158), un dos cales está destinado a rexer un dos supostos máis salientables, e quizais o máis relevante e frecuente de modificación, que é a revisión de prezos, a outra disposición ocúpase da modificación «de xeito significativo» dalgún elemento esencial do contrato.

3.1. Revisión de prezos

Polo que atinxe á «revisión de prezos», dispónse unha regra restritiva, de xeito que o principio xeral é o da non revisión de prezos. Así, sinálase que os prezos establecidos no contrato non poderán ser revisados, salvo se este dispón de xeito explícito a posibilidade de revisión, tanto á alza coma á baixa.

Asemade, condiciónase a revisión, xa que se concreta que a revisión só terá lugar para incorporar variacións do prezo dos transportes, incluído o custo do carburante, as taxas e impostos relativos a determinados servizos e os tipos de cambio aplicados á viaxe organizada. Cómpre salientar que se dispón como sanción a *nulidade* da revisión de prezos á alza efectuada nos 20 días inmediatamente anteriores á data de saída da viaxe (cfr., art. 157).

3.2. Modificación significativa dalgún elemento esencial

Polo que respecta á modificación do contrato en aspectos distintos ao prezo —pero, en todo caso *modificación significativa*—, o art. 158 circunscribe a súa disposición a modificacións que se produzan «antes da saída da viaxe» e matiza que ha de tratarse de modificación á que o

organizador se vexa obrigado a facela, de onde se podería inferir que o precepto non contempla a modificación que quede ao arbitrio deste e esíxese que dita modificación significativa se poña en coñecemento do consumidor e usuario de xeito inmediato, anterior á saída da viaxe.

A continuación o precepto prevé, deixando a salvo a posibilidade de que as partes conveñan outra cousa en cláusulas negociadas individualmente, unha opción para o consumidor e usuario: entre resolver o contrato sen penalización ningunha ou aceptar unha modificación do contrato en que se precisen as variacións introducidas e a súa repercusión no prezo.

Pola súa banda, esíxese ao consumidor e usuario que comunique a decisión que adopte ao retalista ou, se é o caso, ao organizador dentro dos tres días seguintes a ser notificado da modificación a que se refire este artigo. No caso contrario, se o consumidor e usuario non notifica a súa decisión nos termos indicados, entenderase que opta pola resolución do contrato sen penalización ningunha.

4. Resolución do contrato de viaxe combinada

Cofecementos previos ao estudo deste apartado:

- A resolución dos contratos: se o contrato de viaxe combinada é un contrato bilateral, recíproco ou sinalagmático, cómpre estudar a facultade de resolver a obrigación que o art. 1124 Cc concede á parte cumpridora fronte á incumplidora.
- Responsabilidade contractual por incumprimento do contrato. Cfr., arts. 1101 e ss. Cc.
- Dereito de desistencia do contrato: arts. 68 a 79 Texto Refundido —RDLex. 1/2007—.
- Estudo da forza maior. Cfr., art. 1105 Cc. Véxase o Anexo 3.

Entre as disposicións relativas á resolución do contrato, o Texto Refundido —RDLex. 1/2007— distingue: segundo que dita resolución se produza por causa imputable ao organizador, en cuxo caso fálase de «cancelación da viaxe» (art. 159) ou ben que a resolución do contrato sexa a instancia do consumidor e usuario, trátase do chamado «dereito de desistencia» (art. 160). Vexamos esta dobre opción da que é beneficiario o consumidor e usuario.

4.1. Resolución por causa imputable ao organizador (ou cancelación da viaxe)

Esta resolución imputable ao organizador pode provir: por unha banda, da opción que ten tomado o consumidor e usuario de resolver o contrato —no canto de aceptar unha modificación do contrato, opcións [á resolución ou a aceptar a modificación] que permite o art. 158.2 do RDLex. 1/2007, para o suposto de que antes da saída da viaxe o organizador se vexa obrigado a *modificar de xeito significativo algún elemento esencial do contrato*—; por outra banda, a resolución tamén pode provir da decisión do organizador de cancelar a viaxe combinada antes da data de saída

acordada, por calquera motivo que non sexa imputable ao consumidor e usuario.

Pois ben, en calquera deses casos, nos que se produce a resolución, o consumidor e usuario terá dereito a optar entre: o reembolso de todas as cantidades pagadas ou ben á realización doutra viaxe combinada de calidade equivalente ou superior sempre que o organizador ou retallista llo poida propoñer.

Xa que logo, se a viaxe ofrecida fose de calidade inferior, o organizador ou o retallista deberanlle reembolsar ao consumidor e usuario a diferenza do prezo en función das cantidades xa desembolsadas.

Asemade, e independentemente dos devanditos dereitos do consumidor e usuario por mor da resolución: ao reembolso das cantidades aboadas ou á realización doutra viaxe equivalente; o organizador e o retallista serán responsables do pagamento ao consumidor e usuario da *indemnización* que, se é o caso, corresponde por *incumprimento do contrato*.

Agora ben, non existirá obriga de indemnizar nos seguintes dous supostos: a) Cando a cancelación se deba a que o número de persoas inscritas para a viaxe combinada sexa inferior ao esixido e así se lle comunique por escrito ao consumidor e usuario antes da data límite fixada para tal fin no contrato, que como mínimo, será de 10 días de antelación mínima á data prevista de iniciación da viaxe, e b) Cando a cancelación da viaxe, salvo nos supostos de exceso de reservas, se deba a motivos de forza maior.

4.2. Resolución polo consumidor e usuario (ou dereito de desistencia do contrato)

A relevancia do *dereito de desistencia* do contrato maniféstase con inusitada frecuencia nos contratos de consumo, e non é unha excepción o contrato de viaxes combinadas. Lémbrese que o RDLex. 1/2007 —TRLXDCU— dedica o Capítulo II completo ao Dereito de desistencia (dentro do Libro Segundo —*Contratos e garantías*— e no Título I —*Contratos cos consumidores e usuarios*—.

E xa no ámbito do contrato de viaxes combinadas, atribúese esta facultade de desistir do contrato ao consumidor e usuario, o que supón, como teñen declarado os tribunais (por todas, pode verse a SAP Illas Baleares 25 setembro 2003 [*JUR* 2004, 74599]) «unha sorte de dereito á reflexión» para o consumidor. Advírtase que dita facultade poderá ser exercitada polo consumidor e usuario «en todo momento».

En efecto, o art. 160 TRLXDCU —RDLex. 1/2007— faculta o consumidor e usuario para deixar sen efecto os servizos solicitados ou xa contratados *en todo momento*, tendo dereito á devolución das cantidades que aboase. Porén, o consumidor e usuario deberá indemnizar ao organizador ou ao retallista, salvo que tal resolución teña lugar por causa de forza maior.

Así, por exemplo, considerouse como suposto de forza maior a designación da consumidora como membro dun tribunal de oposicións nas datas da viaxe, obrigación de cumprimento inescusable, o que lle deu dereito a deixar sen efecto os servizos contratados así como á devolución

da cantidade aboada en concepto de reserva (SAP León 18 setembro 2009 [AC 2009, 2021]).

A devandita indemnización inclúe os gastos de xestión e os de anulación, se os houbese, e, ademais, unha penalización que será variable, segundo que a data de cancelación da viaxe sexa máis ou menos próxima á data de comezo da viaxe.

Así, a penalización consistirá no 5 por cento do importe da viaxe, se a cancelación se produce con máis de dez e menos de quince días de antelación á data de comezo da viaxe; o 15 por cento entre os días tres e dez, e o 25 por cento dentro das corenta e oito horas anteriores á saída. Se, por último, non se presentase á saída, o consumidor e usuario está obrigado ao pagamento do importe total da viaxe aboando, se é o caso, as cantidades pendentes salvo acordo entre as partes noutro sentido.

5. Incumprimento do contrato e responsabilidade

Cofecementos previos ao estudo deste apartado:

- As obrigacións mancomunadas e solidarias. Cfr., arts. 1137 a 1148 Cc.
- A exoneración da responsabilidade do debedor: o caso fortuito e a forza maior. Cfr., art. 1105 Cc. Véxase o Anexo 3.

5.1. Consecuencias da non prestación de servizos

A regulación das viaxes combinadas polo Texto Refundido — RDLex. 1/2007— é sen dúbida *pro consumatore* e unha das súas principais manifestacións atópase, precisamente, no art. 161 que contempla o suposto de que *despois da saída da viaxe*, o organizador (non se fala do retallista, logo, non responde neste caso) non subministre ou comprobe que non pode subministrar unha parte importante dos servizos previstos no contrato, caso no que adoptará as solucións axeitadas para a continuación da viaxe organizada, sen suplemento ningún de prezo para o consumidor e usuario e, se é o caso, deberá aboarlle a este último o importe da diferenza entre as prestacións previstas e as subministradas.

Se o consumidor e usuario continúa a viaxe coas solucións dadas polo organizador considérase que acepta tacitamente as devanditas propostas.

Se as solucións adoptadas polo organizador fosen inviables ou o consumidor e usuario non as aceptase por motivos razoables, aquel deberá facilitar a este, sen suplemento ningún de prezo, un medio de transporte equivalente ao utilizado na viaxe para regresar ao lugar de saída ou a calquera outro que ambos os dous conviñesen, sen prexuízo da indemnización que, de ser o caso, proceda.

Obsérvase que a pesar de que o art. 161 só fai responsable ao organizador á hora de buscar solucións, despois da saída da viaxe, no apartado 3 do citado precepto, trae a colación ao outro axente de viaxes que é o retallista. En efecto, dispón o art. 161.3 que «No caso de reclamación, o retallista ou, se é o caso, o organizador deberá obrar con dilixencia para achar as solucións axeitadas». De onde se pode inferir, de

novo, a querenza pola solidariedade na moderna lexislación, xa que, dalgún xeito, está implicando na responsabilidade tamén ao retallista que non actúe diligentemente.

5.2. Responsabilidade dos organizadores e retallistas de viaxes combinadas

O art. 162 do TRLXDCU —RDLex. 1/2007—, en relación co cumprimento das obrigas derivadas do contrato, dispón en primeiro lugar unha responsabilidade individual dos axentes que interveñen nas viaxes combinadas tal e como se infire do devandito precepto «Os organizadores e os retallistas de viaxes combinadas responderán fronte ao consumidor e usuario, en función das obrigas que lles correspondan polo seu ámbito respectivo de xestión da viaxe combinada...».

Mesmo, o citado precepto, os fai responsables das obrigas que contraen outros axentes —pénsese, por que non, nas compañías aéreas—: «... con independencia de que estas [obrigas] as deban executar eles mesmos [organizadores e retallistas] ou outros prestadores de servizos...», claro que se deixa a salvo a posible acción de regreso ou reembolso: «... e sen prexuízo do dereito dos organizadores e retallistas a actuar contra os devanditos prestadores de servizos».

Advirtase con GARCÍA RUBIO (1999, 185) que, ademais da acción de repetición (regreso) dos responsables fronte aos prestadores dos servizos, ditos responsables dispoñen dun dereito de subrogación na posición do acreedor, isto é, do consumidor, con fundamento no art. 1210 Cc.

Porén, a substancia deste apartado está no problema da cualificación das obrigas e, xa que logo, da responsabilidade: mancomunada ou solidaria.

Advirtase que a normativa sobre protección de consumidores e usuarios establece, en xeral a solidariedade cando sexan varias as persoas que deban responder fronte ao consumidor polos danos causados. Así, por exemplo, o art. 132 TRLXDCU —RDLex. 1/2007— dispón que «As persoas responsables do mesmo dano por aplicación da presente lei, serano solidariamente...».

Por outra banda, as regras do *Draft Common Frame of Reference* (DCFR, 2009), no art. III.4:103 (2), sinalan que se os termos da obrigación non determinan o tipo, a responsabilidade de dous ou máis debedores que deban cumprir a mesma obrigación é solidaria, o que se aplica especialmente cando sexan responsables polo mesmo dano.

Do TRLXDCU —RDLex. 1/2007— infírese con claridade a configuración como solidaria da responsabilidade dos axentes que interveñen nas viaxes combinadas cando dispón o art. 162.1.2.º «A responsabilidade fronte ao consumidor será solidaria de cantos empresarios, sexan organizadores ou retallistas, concorran conxuntamente no contrato calquera que sexa a súa clase e as relacións que existan entre eles, sen prexuízo do dereito de repetición de quen responda ante o consumidor e usuario fronte a quen sexa imputable o incumprimento ou cumprimento defectuoso do contrato en función do seu respectivo ámbito de xestión da viaxe combinada».

Cómpre neste apartado traer a colación a posición ao respecto da xurisprudencia. Destaca a STS (Civil) 20 xaneiro 2010 (*RJ* 2010, 158), que declara a procedencia da responsabilidade solidaria do comerciante por xunto ou organizador e do retallista por morte e lesións de viaxeiros —viaxe a Turquía— en accidente de circulación no autocar no que viaxaban os demandantes, por culpa imputada xudicialmente ao condutor; a empresa de autocares fora contratada pola axencia organizadora.

Asemade, os organizadores e retalistas de viaxes combinadas responden dos danos sufridos polo consumidor como consecuencia da non execución ou execución deficiente do contrato.

Responsabilidade que cesa nos seguintes supostos: defectos imputables ao consumidor; defectos imputables a un terceiro alleo á subministración das prestacións previstas no contrato e revistan un carácter imprevisible ou insuperable; defectos que se deban a motivos de forza maior (Cfr., art. 162.2 TRLXDCU —RDLex. 1/2007—).

Así, apreciouse a responsabilidade (solidaria) das axencias de viaxes, e, xa que logo, a imposibilidade de exoneración de responsabilidade dada a inexistencia de forza maior, no suposto resolto pola STS 2 febreiro 2006 (*RJ* 2006, 2694). Tratábase dunha viaxe turística a Exipto e prodúcese o falecemento do fillo do actor e feridas graves a este e á súa esposa por un ataque terrorista; declárase a inexistencia de forza maior, dada a previsibilidade do ataque terrorista, na medida que con anterioridade (dende 1992) se produciran outros, e as axencias sabíano.

Asemade, estimouse a responsabilidade (solidaria) das axencias de viaxes sen que quedasen exoneradas por forza maior, no suposto resolto pola SAP Cantabria 7 novembro 2007 (*AC* 2007, 2012), no caso de autos tratábase dunha viaxe de noivos á República Dominicana que non poden gozar por causa dun furacán. E non se aprecia a existencia de forza maior pola *previsibilidade*, dada a frecuencia de furacáns nesa época.

O alumnado debe ampliar o estudo desta epígrafe cunha análise exhaustiva da posición da derradeira xurisprudencia ao respecto.

5.3. A prescrición de accións

Prescriben polo transcurso de dous anos as accións derivadas dos dereitos recoñecidos neste libro [Libro cuarto —«Viaxes combinadas»—].

Ao non aclarar dende cando se computa dito prazo, aplicarase o art. 1969 Cc, segundo o cal «O tempo para a prescrición de toda clase de accións, cando non haxa disposición especial que outra cousa determine, contarase dende o día que puideron exercitarse».

5.4. A reparación dos danos morais

O TRLXDCU —RDLex. 1/2007—, ao regular as viaxes combinadas, omite toda referencia á posibilidade de indemnizar os danos morais como consecuencia do incumprimento ou defectuoso cumprimento do contrato, segue así a mesma liña iniciada pola derogada Lei de viaxes combinadas de 1995. Sen dúbida, foi unha ocasión desperdiciada que á hora de

incorporar a Directiva 1990/314/CEE, de 13 xuño, de Viaxes combinadas, vacacións combinadas e circuitos combinados, non se tivese en conta o art. 5.2.4.º da devandita Directiva, segundo o cal «Polo que se refire aos *danos que non sexan corporais* que resulten do incumprimento ou da mala execución das prestacións incluídas na viaxe combinada, os estados membros poderán admitir que se limite o resarcimento en virtude do contrato.

Dita limitación será razoable» —a cursiva é engadida—. Xa que logo, e ao referirse aos «danos que non sexan corporais» estase a referir, sen dúbida, aos danos non patrimoniais ou morais, tal e como ten interpretado dito precepto da Directiva o Tribunal de Xustiza das Comunidades Europeas, en resposta a unha *cuestión prexudicial*, é de forma salientable, na STXCE de 12 marzo 2002 (*TXCE* 2002, 99) —asunto Simone Leitner—.

Porén, aínda que o TRLXDCU —RDLex. 1/2007— non inclúa de xeito explícito a indemnización do dano moral ou extrapatrimonial, pódese inferir a posibilidade da súa indemnización do concepto amplo de dano que ofrece o art. 162.2, cando fai responder aos organizadores e retallistas de viaxes combinadas dos «danos sufridos polo consumidor e usuario como consecuencia da non execución ou execución deficiente do contrato». Refírese aos «danos», sen distinguir nin especificar, logo poderíanse incluír os danos morais xa que: *ubi lex non distinguit, nec nos distinguere debemus*.

A xurisprudencia non permanece allea á posibilidade da reparación dos danos morais e segue un criterio aperturista á devandita indemnización, singularmente, cando se trata de viaxes de pracer como a viaxe de noivos. Resulta curioso o caso resolto pola SAP Lleida 12 marzo 1998 (*AC* 1998, 356), que apreciou a indemnización dos danos morais porque non é o mesmo unha viaxe de negocios, na que a incomodidade é facilmente avaliable economicamente, que unha viaxe de lúa de mel «que soe ser ou polo menos acostumaba ser única na vida...».

O alumnado deba ampliar o estudo desta epígrafe cunha análise exhaustiva da posición da derradeira doutrina e xurisprudencia ao respecto.
En relación ao concepto de dano moral, véxase Anexo 3.

6. Transporte aéreo: normas comúns sobre compensación e asistencia aos pasaxeiros

Unha das normas máis salientables no que atinxe ás viaxes constitúea o Regulamento CE núm. 261/2004, de 11 febreiro, que establece as normas comúns sobre compensación e asistencia aos pasaxeiros aéreos en caso de denegación de embarque e de cancelación ou gran retardo dos voos; que xa no seu primeiro considerando recoñece que a actuación da Comunidade [europea] no ámbito do transporte aéreo debe ter como obxectivo, entre outros, garantir un elevado nivel de protección dos pasaxeiros. Asemade recoñece tomar plenamente en consideración os requisitos de protección dos consumidores en xeral.

Advirtase que este Regulamento se entende sen prexuízo dos dereitos que asisten aos pasaxeiros en virtude da Directiva 90/314/CEE, de viaxes combinadas e non se aplicará cando unha viaxe combinada se cancele por motivos que non sexan a cancelación do voo (Considerando 6).

Singular relevancia ten a obriga de informar os pasaxeiros dos seus dereitos. Así, o art. 14 (Regulamento 261/2004) esixe que o transportista aéreo encargado de efectuar o voo vele porque no mostrador de facturación se expoña claramente visible para os pasaxeiros [utilizáranse medios alternativos para invidentes ou con problemas de vista], un anuncio co seguinte texto «No caso de denegación de embarque, cancelación ou retardo do seu voo superior a dúas horas, solicite no mostrador de facturación ou na porta de embarque o texto no que figuran os seus dereitos, especialmente en materia de compensación e asistencia».

Cómpre salientar que o Regulamento 261/2004 establece un réxime compensatorio de mínimos aplicable aos supostos de denegación de embarque e de cancelación ou de gran retardo dos voos.

En tal sentido, o art. 1 do Regulamento precisa que o seu obxectivo é establecer «os dereitos mínimos» que asistirán aos pasaxeiros, insiste na mesma idea o art. 15 do devandito Regulamento cando estima indispoñibles tales dereitos ao sinalar que as obrigas para cos pasaxeiros establecidas no Regulamento «non poderán limitarse nin derogarse» especialmente por medio de inclusión dunha cláusula de inaplicación ou unha cláusula restritiva no contrato de transporte (cfr., art. 86 TRLXDCU —RDLex. 1/2007—, coa rúbrica: *Cláusulas abusivas por limitar os dereitos básicos do consumidor e usuario*), cláusula que, como abusiva, será nula de pleno dereito e terase por non posta (cfr., art. 83 TRLXDCU —RDLex. 1/2007—).

Aqueles dereitos dos pasaxeiros son, segundo os casos, o dereito a unha compensación, dereito ao reembolso ou a un transporte alternativo e o dereito á atención.

6.1. A denegación de embarque (*overbooking*)

O *overbooking* aéreo (voo excesivamente reservado —en tradución máis ou menos literal—) e conseguinte denegación de embarque prodúcese naquelas ocasións nas que o transportista aéreo vende, a través das súas propias oficinas ou de axencias de viaxes, un número de prazas confirmadas para un voo que exceden ás que efectivamente ten á súa disposición a aeronave. En síntese, a denegación de embarque é consecuencia da perniciosa práctica comercial dos transportistas aéreos de exceso de reservas ou sobreventa (*overbooking*).

O Regulamento 261/2004 define a *denegación de embarque* (art. 2.j) como a negativa a transportar pasaxeiros nun voo, pese a presentarse ao embarque nas condicións establecidas no apartado 2 do artigo 3 —que dispoña dunha reserva confirmada e se presente a facturación cunha antelación mínima de corenta e cinco minutos respecto da hora de saída anunciada—. E regula dita denegación de embarque no seu art. 4.

Do citado art. 4, cohonestado cos considerandos 9, 10 e 11 do Regulamento, infírese que se recomenda reducir o número de pasaxeiros aos que se lles denega o embarque contra a súa vontade, esixindo para iso aos transportistas aéreos que pidan que se presenten voluntarios para

renunciar ás súas reservas a cambio de determinados beneficios e que indemnicen integramente a aqueles aos que se lles denegara definitivamente o embarque contra a súa vontade. Debe ofrecerse aos pasaxeiros aos que se lles denega o embarque contra a súa vontade, a posibilidade de cancelar os voos, con reembolso dos seus billetes, ou de proseguilos en condicións satisfactorias, así como o dereito a ser ben atendidos mentres esperan un voo posterior.

Tamén debe ofrecerse aos voluntarios a posibilidade de cancelar os seus voos, con reembolso dos seus billetes, ou de proseguilos en condicións satisfactorias, por canto experimentan dificultades de transporte similares ás dos pasaxeiros aos que se lles denega o embarque contra a súa vontade (Cfr., tamén, os arts. 7, 8 e 9 do Regulamento, aos que se remite o art. 4).

6.2. A cancelación do voo

Define a cancelación do voo o Regulamento 261/2007, art. 2. 1), como a non realización dun voo e no que se reservara, polo menos, unha praza. Regúlase a cancelación do voo no art. 5 (complementado polos arts. 7, 8 e 9) e recoñécese polo Regulamento a conveniencia de reducir os trastornos e molestias que ocasiona aos pasaxeiros a cancelación dun voo.

Xa que logo, recoméndase inducir aos transportistas aéreos a informar os pasaxeiros das cancelacións antes da hora de saída prevista e ofrecerlles, ademais un transporte alternativo razoable, de xeito que os pasaxeiros poidan optar por outra solución. Os transportistas aéreos deben *compensar* os pasaxeiros, excepto no caso de que as cancelacións se produzan debido a «circunstancias extraordinarias» que non puidesen evitarse incluso tomando todas as medidas razoables.

Advírtase que o Tribunal de Xustiza das Comunidades Europeas, dando resposta a unha *cuestión prejudicial*, ten declarado que o art. 5.3 (Regulamento 261/2004), que regula a cancelación de voos, debe interpretarse no sentido de que o concepto de «circunstancias extraordinarias», utilizado na citada disposición, non se aplica a un problema técnico, que xurda nunha aeronave e que provoque a cancelación dun voo, a menos que este problema se derive de acontecementos que, pola súa natureza ou a súa orixe, non sexan inherentes ao exercicio normal da actividade do transportista aéreo e escapen ao control efectivo de dito transportista (por todas, pode verse, especialmente, o apartado 72, da STXCE 19 novembro 2009 [*JUR* 2009, 465601] e as alí citadas).

Si se apreciou a existencia de forza maior no caso resolto pola SAP Barcelona 8 setembro 2009 (*JUR* 2009, 462901). No suposto de autos canceláranse e retardáranse os voos como consecuencia da invasión das pistas do aeroporto polos traballadores de terra da compañía aérea, sen haber convocatoria anticipada de folga e, xa que logo, trátase dun suposto extraordinario, imprevisible, de forza maior; porén, aínda que a compañía aérea non está obrigada a pagar unha compensación (art. 7, Regulamento 261/2004), non está exonerada da indemnización de danos e prexuízos xa que a concorrencia de tales circunstancias extraordinarias non exclúe calquera outros dereitos recoñecidos aos pasaxeiros aéreos polo mesmo

Regulamento no art. 8 (dereito ao reembolso ou a un transporte alternativo) e no art. 9 (dereito á atención).

Recoñece, asemade, o Regulamento que os pasaxeiros cuxos voos queden cancelados han de ter a posibilidade de obter o reembolso dos billetes ou un transporte alternativo en condicións satisfactorias, e deben recibir atención axeitada mentres esperan un voo posterior (cfr., arts. 5, 7, 8 e 9 do Regulamento).

6.3. O gran retardo dos voos

Segundo o considerando 17 do Regulamento 261/2004, os pasaxeiros cuxos voos teñan un retardo de duración determinada deben recibir atención adecuada e han de ter a posibilidade de cancelar os seus voos, con reembolso dos seus billetes, e de proseguilo en condicións satisfactorias.

O art. 6 regula de xeito detallado o retardo e declara que se un transportista aéreo encargado de efectuar un voo prevé o retardo dun voo con respecto á hora de saída prevista —refírese aos retardos a partir de dúas horas—, o transportista aéreo encargado de efectuar o voo ofrecerá aos pasaxeiros asistencia (prevista nos arts. 8 e 9).

Aínda que o Regulamento 261/2007 non prevé a posibilidade dun dereito de compensación (cfr., art. 7), si previsto para os casos de denegación de embarque e de cancelación (cfr., respectivamente, arts. 4 e 5), porén, como ten declarado o Tribunal de Xustiza das Comunidades Europeas, dando resposta a unha *cuestión prejudicial*: «procede declarar que os pasaxeiros dos voos retardados poden invocar o dereito de compensación previsto no artigo 7 do Regulamento 261/2004 cando soportan, en relación co voo, unha perda de tempo igual ou superior a tres horas, é dicir, cando chegan ao destino final tres ou máis horas despois da hora de chegada inicialmente prevista polo transportista aéreo (STXCE, 19 novembro 2009 [*JUR* 2009, 465601], singularmente, apartado 61).

O alumnado debe ampliar o estudo desta epígrafe —6— cunha análise exhaustiva da posición da derradeira xurisprudencia ao respecto.

7. Transporte aéreo: a responsabilidade por destrución, perda ou retardo da equipaxe

Unhas das posibles continxencias que se derivan das viaxes son, precisamente, a da perda, a destrución ou o retardo da equipaxe. Xa que logo cómpre dilucidar quen responderá dos citados eventos ante o consumidor e usuario.

A solución pasa pola análise, non só do TRLXDCU —RDLex. 1/2007— senón tamén da Lei sobre navegación aérea —Lei 48/1960, de 21 xullo— e o Convenio de Montreal —Convenio de 28 maio 1999 (ratificado por Instrumento de 4 xuño 2002)— e pola integración das citadas normas coas decisións dos tribunais, a través da xurisprudencia.

Aínda que *prima facie* poida parecer que o único responsable neses casos é a compañía aérea na que se facturou a equipaxe, non pode ser

ocioso rastrexar as solucións que nos ofrece o TRLXDCU —RDLex. 1/2007—, para indagar se o referido texto dá solución ao problema.

Así é, cando o art. 162 TRLXDCU regula a responsabilidade dos organizadores e retallistas das viaxes combinadas polo correcto cumprimento das obrigas derivadas do contrato, mantén dita responsabilidade cando esas obrigacións deban ser executadas por «outros prestadores de servizos», entre eses *outros prestadores de servizos*, distintos dos organizadores e os retallistas, ben poden estar as compañías aéreas.

Iso si, déixase a salvo a posibilidade de que, con posterioridade, os organizadores e retallistas que respondesen se dirixan con acción de regreso ou reembolso contra a compañía aérea, verdadeira responsable: «sen prexuízo do dereito dos organizadores e retallistas a actuar contra os devanditos prestadores de servizos».

Agora ben, sen prexuízo da anterior precisión, a regulación desta materia —transporte aéreo de persoas e equipaxes— contense, tratándose de voos nacionais na Lei 48/1960, de navegación aérea, e, no caso de voos internacionais no Convenio de Montreal de 1999.

Advirtase que o Regulamento 2002/889/CE, de 13 de maio (que modifica o Regulamento 2027/1997, de 9 outubro, sobre responsabilidade das compañías aéreas en caso de accidente) dispón no art. 3.1 que «A responsabilidade dunha compañía aérea comunitaria en relación co transporte de pasaxeiros e a súa equipaxe rexerese por todas as disposicións do Convenio de Montreal relativas a dita responsabilidade».

Polo que atinxe aos voos nacionais, o transportista é responsable por destrución, perda, avaría ou retardo das equipaxes, facturados ou de man (art. 116.2.º, Lei 48/1960).

Acláranse as indemnizacións: por perda ou avaría de equipaxes facturadas ou de man, ata o límite de 500 *dereitos especiais de xiro* (DEX) por unidade; e se a equipaxe facturada ou de man se transporta baixo manifestación de valor declarado, aceptado polo transportista, o límite de responsabilidade corresponde a ese valor (art. 118, Lei 48/1960).

En relación aos voos internacionais, procede advertir, previamente, que a menos que se indique outra cousa, no Convenio de Montreal de 1999, o termo «equipaxe» significa tanto a equipaxe facturada como a non facturada (art. 17.4, Convenio de Montreal).

Particular substancia presenta o art. 22 do Convenio, que coa rúbrica «Límites de responsabilidade respecto ao retardo, a equipaxe e a carga», dispón, respecto da equipaxe, que «No transporte da equipaxe, a responsabilidade do transportista no caso de destrución, perda, avaría ou retardo límitase a 1000 dereitos especiais de xiro por pasaxeiro a menos que o pasaxeiro lle fixese ao transportista, ao entregarlle a equipaxe facturada, unha declaración especial de valor da entrega desta no lugar de destino, e pagase unha suma suplementaria, se houbese lugar a iso.

Neste caso, o transportista estará obrigado a pagar unha suma que non excederá do importe da suma declarada, a menos que probe que este importe é superior ao valor real da entrega no lugar de destino para o pasaxeiro» (art. 22.2, Convenio de Montreal). O termo «dano», subxacente ao art. 22, apartado 2, do Convenio, foi obxecto dunha importante cuestión

prexudicial, en particular, se no caso de perda da equipaxe debe interpretarse no sentido de que comprende tanto o dano material coma o dano moral, sendo a resposta afirmativa (STXCE 6 maio 2010 [TJCE 2010, 135], en especial, apartados 17 e 39).

O alumnado debe ampliar o estudo desta epígrafe cunha análise exhaustiva da posición da derradeira xurisprudencia ao respecto.

ACTIVIDADES PROPOSTAS

- *Técnica de dinámica de grupos aplicada ao ensino universitario:*
organizaranse actividades en grupos cooperativos, e aplicarase a técnica de dinámica de grupos. Elixirase *a priori* un tema do programa que presente certa complexidade e amplitude que o alumnado deberá preparar para un día concreto sinalado.
Chegado o día, formaranse, de xeito aleatorio, grupos non moi numerosos (máximo catro) que, xa sen materiais de apoio e só cos coñecementos previos estudados, defenderán por grupos un aspecto concreto, dentro do tema xeral, que o profesor asignará a cada grupo, que nomeará un portavoz e será quen de defender, despois da posta en común no grupo que representa, ese aspecto concreto que lle fora asignado ao seu grupo. Finalmente, serán os compañeiros os que cualifiquen as mellores achegas.

- *Estudo de casos nas aulas universitarias:*
dentro da amplitude do sistema de resolución de casos prácticos formulados polo profesor e resoltos polo alumnado, óptase polo que pode denominarse: «Aprendizaxe baseada en problemas».
O estudante enfróntase a un problema práctico coa finalidade de resolvelo. Esta situación aprémao a indagar e poñer en xogo unha serie de habilidades específicas para comprender o caso, estimula o seu pensamento crítico e a súa creatividade ao facer predicións. Supón, asemade, o abandono da idea tradicional da transmisión da información por un «experto»: o mestre a un «memorizador»: o alumno.

- *Comentario de resolucións xudiciais e, en xeral, xurídicas:*
esta actividade pode facerse, indistintamente, de xeito individualizado, fomentando o traballo autónomo do alumnado, como en grupos reducidos (máximo catro) que fomenta a discusión crítica, o intercambio de suxestións e o debate. Con esta actividade o alumnado pode coñecer a derradeira xurisprudencia sobre o caso que se axuíza. Para esta actividade proporciónase unha guía de axuda no Anexo 1.

- *Debates:*

utilizarase esta técnica de comunicación oral, sempre que se encontre un tema concernente á unidade didáctica, neste caso, en relación aos contratos de viaxes, que sexa susceptible de conformar diferentes puntos de vista no alumnado; dito doutro xeito, trátase de debater, argumentar, sobre os diferentes puntos de vista que orixinan posicións antagónicas sobre un tema ou problema. De xeito que, seguindo o modelo de debate que se achega no Anexo 2, o alumnado organizarase en grupos homoxéneos e non moi numerosos, de catro membros, como máximo en cada grupo, que adopten posturas en pro e en contra sobre a cuestión sometida ao debate.

- *Redacción de proposta dun contrato de viaxes combinadas:*

o alumnado, á vista da lexislación vixente, elaborará unha proposta de contrato de viaxes combinadas.

- *Rastrexo de cláusulas abusivas en contratos de viaxes combinadas:*

o alumnado, por grupos de ao redor de 3 ou 4, fará unha análise de contratos de viaxes combinadas, para identificar as posibles cláusulas abusivas que se poden atopar en contratos como o analizado, que, como é ben sabido, trátase, normalmente, de contratos con *condicións xerais da contratación*.

AVALIACIÓN DA UNIDADE DIDÁCTICA

A práctica da avaliación preséntase dende unha triple perspectiva, a saber: o obxecto, o momento e os instrumentos da avaliación:

- *O obxecto* —que responde á pregunta «que avaliar?»—: por unha banda, avalíase a asistencia ás clases expositivas e interactivas así como a asistencia ás titorías —individuais ou en grupo—; por outra banda, avalíanse as actividades propostas na unidade didáctica. Finalmente, son obxecto da avaliación os contidos da unidade didáctica.
- *O momento* —que responde á pregunta «cando avaliar?»—: farase unha avaliación dende o *inicio* do curso académico, no que atinxe á asistencia ás clases e ao programa de titorías —individualmente ou por grupos—; asemade, terá lugar unha *avaliación procesual*, ao longo do curso académico, das actividades propostas na unidade académica; finalmente, cómpre proceder á *avaliación final*, dos contidos da devandita unidade.

- *Os Instrumentos* —que responden á pregunta «como avaliar?»—: empregárase a observación e o control para avaliar a asistencia ás clases expositivas e interactivas así como a asistencia ás titorías. A valoración de ambos os dous obxectos da avaliación —asistencias e actividades— supón un 50% do total da cualificación. Ademais, acudírase ao exame convencional, para valorar os contidos da unidade didáctica, tanto coa formulación dunha pregunta de desenrolo —que permite á profesora coñecer a capacidade de comprensión, argumentación e relación do estudante— e de algunhas preguntas curtas (sen chegar a ser tipo test) —que facilitan ao profesor avaliar de xeito máis amplo os contidos da unidade didáctica—. A valoración do exame representa o 50% restante da cualificación final.

ANEXOS

Anexo 1

MODELO DE ANÁLISE DUNHA DECISIÓN XUDICIAL OU XURÍDICA

I. Lectura pausada:

Para comprender unha decisión xudicial ou xurídica, en xeral, e saber desentrañar o seu significado, cómpre comezar por ler atentamente o seu contido —fixe especial atención aos fundamentos de dereito (FD) da sentenza ou resolución—.

II. Descrición da resolución:

- Tipo de resolución: sentenza, auto, resolución...
- Data do fallo.
- Órgano do que emana: Audiencia Provincial (AP); Tribunal Superior de Xustiza (TSX); Tribunal Supremo (TS); Dirección Xeral dos Rexistros e do Notariado (DXRN)...
- Referencia da base de datos empregada: por exemplo: (RJ 2009, 360).
- Poñente, no seu caso.

III. Materia sobre a que se resolve:

Persoa; obrigacións; contratos; dereitos reais; dereito rexistral; dereito de familia; dereito de sucesións...

IV. Tema ou asunto concreto obxecto da análise:

Por exemplo, na materia Dereito de familia, trátase de concretar o tema: filiación; réxime económico matrimonial; separación; divorcio...; na materia Dereito de contratos, concretarase o tema: contrato de viaxe combinada.

V. Sinopse:

Unha explicación sucinta de non máis de tres liñas.

VI. Feitos:

Descrición dos feitos do caso: por exemplo, a demandante X contratou coa axencia de viaxes Z unha viaxe a Nova York coa finalidade de acudir ás derradeiras representacións dun musical en Broadway sen que finalmente, puidesen gozar da súa estadía na «gran mazá», non só pola chegada con gran retardo do avión senón tamén polas graves deficiencias que presentaba o hotel onde se aloxou.

VII. Dereito e proceso:

Consiste na análise das normas substantivas e procesuais aplicables ao asunto debatido.

VIII. Doutrina xurisprudencial:

Aquí é, precisamente, onde se atopa o miolo da análise. Trátase de determinar as conclusións doutrinais que se infiren da resolución analizada; sen prexuízo da cita doutros fallos en apoio da devandita doutrina. Por exemplo: na sentenza que se analiza deféndese que a responsabilidade dos organizadores e retallistas de viaxes combinadas é solidaria, xa que...

IX. Conclusión:

É o lugar axeitado para expresar os criterios e as reflexións persoais.

X. Notas bibliográficas (opcional):

A maior afondamento, pódense engadir opinións da doutrina, a través dunha análise de bibliografía encol da cuestión que se analiza.

Anexo 2

MODELO PARA UN DEBATE

I. Que é un debate?

É unha técnica de comunicación oral onde se expón un tema e unha problemática.

Hai integrantes, un moderador, un secretario e un público que participa de xeito activo. Non se achegan solucións, só se expoñen argumentos.

A condición dun debate dáse no distinto punto de vista que gardan dúas ou máis posicións antagónicas encol a un tema ou problema.

II. Normas ou regras para a súa preparación:

- Elixir un tema de interese para todo o público e que suscite controversia e preparar os contidos teóricos.
- Escoller un coordinador ou moderador, quen determina o esquema de traballo que nalgúns casos pode ser un cuestionario con preguntas elaboradas de tal xeito que susciten controversia.
- Conformar grupos que defendan ou ataquen as posicións en pro e en contra.
 - Preparar o material.
 - Designar un secretario que será quen rexistre as opinións vertidas no debate, os principais momentos e as conclusións ás que se arribe ao cerre do debate.

III. Normas para a súa realización: durante o debate o coordinador debe:

- Anunciar o tema e centralo dentro do proceso.
- Describir a actividade. Dar as instrucións que rexen aos participantes e asegurarse de que foron comprendidas por todos.
- Formular a primeira pregunta e dar a palabra en orde aos participantes.

- Desempeñar durante a discusión o papel de moderador e esgotadas as opinións sobre a primeira pregunta, pasar a formular as seguintes.

Ao terminar o debate, o secretario tratará de chegar ao consenso sobre as conclusións e realizar a avaliación coa asemblea.

IV. Recomendacións para debater

Para desenvolver e levar a bo termo os exercicios do debate, resulta moi importante que, tanto o emisor como o receptor, consideren os seguintes puntos:

- Non se trata de impoñer o punto de vista persoal, senón de convencer usando a exposición, a argumentación e a contra-argumentación.

- escoitar ao outro antes de responder.
- Poñerse no lugar do outro.
- Ser breve e concreto ao falar.
- Ser tolerante respecto ás diferenzas.
- Non subestimar ao outro.
- Non falar en exceso para así deixar intervir aos demais, evitando a tendencia ao monólogo e á monotonía.

- Non burlarse da intervención de ninguén.
- Evitar os berros para acalar ao interlocutor.
- Falar con seguridade e liberdade, sen temor á crítica.
- Acompañar as críticas con propostas.
- Oír atentamente ao interlocutor para responder de forma axeitada.
- Articular correctamente os sons, empregando un ton de voz adecuado á situación concreta de entoación e ao contido da mensaxe (interrogación, exclamación, sons indicativos de fin de enunciación, pausas, etc.).

- Adecuar o vocabulario que se posúa á situación comunicativa do momento e amplialo para conseguir precisión léxico-semántica.

- Evitar as palabras e xiros idiomáticos desgastados e os propios do rexistro lingüístico informal, pois na sala de clases ou na situación comunicativa dun debate imponse o rexistro lingüístico formal.

- Convén arribar a conclusións ao final do debate.

V. Outros aspectos para non esquecer:

A) Un debate formal

Un debate formal, indica preparación polo que as palabras non sempre se empregan nunha linguaxe simple, neste caso pola preparación un deberá empregar dende adiviñas ata a ensinanza que se infire do debate: a sentenza.

B) O moderador

É aquel que determinará o tempo de exposición para cada participante, de 3 ata 5 minutos, por exemplo, durante o cal cada participante haberá de presentar os puntos máis relevantes do tema, e poñer orde, e dar a palabra conforme á orde de cada equipo.

C) O secretario

É o que vai anotando o que se opina no debate, a que hora e a súa coherencia.

D) Uns participantes informados

É necesario que cada un dos participantes do debate saiba e investigue profundamente o tema a tratar nun debate. Dentro das distintas modalidades de debates que existen, moitas veces téñense semanas, días ou só horas para a preparación dun tema. Isto determina que os equipos deban facer bo uso do tempo e realizar unha investigación exhaustiva do tema e as súas implicacións, previndo as posibles argumentacións da contraparte e tratando de encontrar argumentos favorables á posición que se representará.

E) Os argumentos

Os argumentos a favor chámanse probas e os argumentos en contra obxeccións. Polos primeiros inténtase demostrar a validez das afirmacións ou argumentos propios. Polos segundos, inténtanse mostrar os erros do adversario ou contrincante.

Anexo 3

CONCEPTOS BÁSICOS PARA UNHA AXEITADA COMPRESIÓN DA UNIDADE DIDÁCTICA

- *Beneficiario* (da viaxe combinada): a persoa física en nome da cal o contratante principal se compromete a comprar a viaxe combinada.
- *Cesionario* (da viaxe combinada): a persoa física á cal o contratante principal ou outro beneficiario cede a viaxe combinada.
- *Cláusulas abusivas*: estipulacións non negociadas individualmente e prácticas non consentidas expresamente que, en contra das esixencias da boa fe causen, en prexuízo do consumidor e usuario, un desequilibrio importante dos dereitos e obrigas das partes que se deriven do contrato —cfr., arts. 82 a 91 TRLXDCU (RDLex. 1/2007)—.
- *Condicións xerais da contratación*: cláusulas predispostas cuxa incorporación ao contrato sexa imposta por unha das partes, con independencia da autoría material destas, da súa aparencia externa e da súa extensión e de calquera outra circunstancias, sendo redactadas coa finalidade de ser incorporadas a unha pluralidade de contratos —cfr., art. 1.1 Lei 7/1998, de 13 abril, sobre condicións xerais da contratación—.
- *Consumidor ou usuario*: calquera persoa en que concorra a condición de contratante principal, beneficiario ou cesionario.

- *Contratante principal* (da viaxe combinada): a persoa física ou xurídica que compra ou se comprometa a comprar a viaxe combinada

- *Contrato*: o acordo que vincula ao consumidor co organizador ou o retalista. O organizador e o retalista deberán ter a consideración de axencia de viaxes de acordo coa normativa administrativa.

- *Cuestión prexudicial*: pronunciamento, de conformidade cos Tratados, do Tribunal de Xustiza das Comunidades Europeas, con carácter prexudicial, e a petición dos órganos xudiciais nacionais, sobre a interpretación do Dereito da Unión ou sobre a validez dos actos adoptados polas institucións —cfr., art. 19.3 b), Tratado da Unión Europea (consolidado segundo Tratado de Lisboa), de 13 de decembro 2007—.

Tras a resposta, que produce efectos *erga omnes*, o xuíz nacional resolverá o litixio principal de conformidade coa decisión do TXCE.

- *Danos morais*: noción dificultosa, relativa e imprecisa. A situación básica para que se dea lugar a un dano moral que sexa indemnizable consiste nun sufrimento ou padecemento psíquico ou espiritual, como sensación anímica de inquietude. Porén, non poden derivarse danos morais da mera molestia, aburrimiento, anoxo, enfado... —cfr., a significativa STS 31 maio 2000 (RJ 2000, 5089), que segue un criterio aperturista na indemnización do dano moral—.

- *Denegación de embarque* (véxase «overbooking»).

- *Dereitos especiais de xiro* (DEX): están definidos polo Fondo Monetario Internacional e son definidos en termos dunha canastra de moedas fortes utilizadas no comercio internacional e as finanzas. A conversión das sumas nas moedas nacionais, no caso de procedementos xudiciais, farase conforme ao valor de ditas moedas en dereitos especiais de xiro na data da sentenza —cfr., art. 23 do Convenio de Montreal de 28 maio 1999—.

- *Desistencia* (dereito de desistencia dun contrato): é a facultade do consumidor e usuario de deixar sen efecto o contrato asinado, notificándollo así á outra parte contratante no prazo establecido para o exercicio dese dereito, sen necesidade de xustificar a súa decisión e sen penalización de ningunha clase —cfr., arts. 68 a 79 TRLXDCU (RDLex. 1/2007)—.

- *Forza maior* (motivos de forza maior): circunstancias alleas a quen as invoca, anormais e imprevisibles cuxas consecuencias non se poderían evitar, a pesar de actuar coa dilixencia debida — cfr., especialmente, arts. 159.4 b) e 162.2 c) TRLXDCU (RDLex. 1/2007)—.

- *Organizador* (da viaxe combinada): a persoa física ou xurídica que organice de forma non ocasional viaxes combinadas e as venda ou ofrezca en venda, directamente ou por medio dun retalista.

- *Overbooking e conseguinte denegación de embarque*: prodúcese naquelas ocasións nas que o transportista aéreo vende, a través das súas propias oficinas ou de axencias de viaxes, un número de prazas confirmadas para un voo que exceden ás que efectivamente ten a súa disposición a aeronave.

- *Retallista* (da viaxe combinada): a persoa física ou xurídica que vende ou ofrece en venda a viaxe combinada proposta por un organizador.

- *Viaxe combinada*: a combinación previa de, polo menos, dous dos elementos seguintes: i) transporte; ii) aloxamento; iii) outros servizos turísticos non accesorios do transporte ou do aloxamento e que constitúan unha parte significativa da viaxe combinada, vendida ou ofrecida en venda conforme a un prezo global, cando a devandita prestación exceda as 24 horas ou inclúa unha noite de estadía.

BIBLIOGRAFÍA

BOTANA GARCÍA, Gema Alejandra (2006): «Los daños causados por los viajes combinados», *Revista Práctica de Derecho de Daños*, núm. 36 (2006).

GARCÍA RUBIO, M. ^a Paz (1999): *La responsabilidad contractual de las agencias de viaje*, Madrid: Montecorvo.

GILI SALDAÑA, Miriam, GÓMEZ POMAR, Fernando (2005): «El coste de volar», *InDret. Revista para el análisis del Derecho*, núm. 298 (2005).

GÓMEZ CALLE, Esther (1998): *El contrato de viaje combinado*, Madrid: Civitas.

HAZA DÍAZ, Pilar de la (1997): *El contrato de viaje combinado*, Madrid: Marcial Pons.

LETE DEL RÍO, José Manuel; LETE ACHIRICA, Javier (2006): *Derecho de Obligaciones*. Vol. II. *Contratos*, Cizur Menor (Navarra): Thomson Aranzadi.

MARTÍN-CASALS, Miquel (1999): «La responsabilidad civil derivada del contrato de viaje combinado», *Revista General de Derecho*, núms. 658-659 (1999).

NIETO ALONSO, Antonia (2005): «Viajes, vacaciones y circuitos combinados. Los remedios frente al incumplimiento —las vacaciones frustradas— y las facultades y derechos de los consumidores y usuarios», *Actualidad Civil*, núm. 13 (2005).

— (2006): «Daños morales derivados del incumplimiento o defectuoso cumplimiento de una obligación contractual. (A propósito de alguna

jurisprudencia reciente)», Anuario de Derecho Civil, t. LIX, fascículo III (2006).

RUBIO TORRANO, Enrique (2002): «Overbooking», *Aranzadi Civil*, núm. 18. Parte Tribuna.

SOLER VALDÉS-BANGO, Alfredo (2005): *El contrato de viaje combinado*, Cizur Menor (Navarra): Thomson-Aranzadi.



Unha colección orientada a editar materiais docentes de calidade e pensada para apoiar o traballo de profesores e alumnos de todas as materias e titulacións da universidade



Servizo de Normalización
Lingüística

