



Bruselas, 9.7.2013
COM(2013) 512 final

2013/0246 (COD)

Propuesta de

DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

relativa a los viajes combinados y los servicios asistidos de viaje, por la que se modifican el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE

{SWD(2013) 263 final}

{SWD(2013) 264 final}

{SWD(2013) 266 final}

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1. CONTEXTO DE LA PROPUESTA

1.1 Contexto general

En la actualidad el turismo desempeña un papel fundamental en la economía europea. Con aproximadamente 1,8 millones de empresas, la mayoría de ellas PYME, que dan empleo al 5,2 % de la población activa total, la industria turística europea es un motor del crecimiento en la UE. Los viajes y el turismo en Europa, incluidos los sectores conexos, representan cerca del 10 % del PIB de la UE¹.

La adopción en 1990 de la Directiva 90/314/CEE relativa a los viajes combinados² creó importantes derechos para los viajeros europeos que compran vacaciones combinadas, generalmente compuestas de transporte de pasajeros y alojamiento. En 2002, una sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea³ aclaró que el concepto de «combinación previa» abarca también los servicios de viajes combinados por una agencia de viajes a petición expresa del consumidor justo antes de la celebración de un contrato entre ambas partes.

La Directiva 90/314/CEE garantiza que los consumidores reciban información esencial antes y después de la firma de un contrato de viaje combinado. Dispone que los organizadores y los minoristas son responsables de la adecuada ejecución del viaje combinado, aun cuando los servicios sean prestados por subcontratistas, y regula la manera de proceder en el supuesto de que se modifique el contrato de viaje combinado. También garantiza el reembolso a los viajeros de los pagos por adelantado y su repatriación en caso de insolvencia del organizador o minorista.

No obstante, en 1990 la estructura del mercado de viajes era mucho más sencilla que hoy en día y no existía Internet. A pesar de la citada sentencia del TJUE, sigue sin quedar claro hasta qué punto las formas actuales de combinación de servicios de viaje están cubiertas por la presente Directiva.

Como pone de relieve el informe de la Comisión de 1999 sobre la aplicación de la Directiva⁴, existen diferencias significativas entre las legislaciones de transposición de la Directiva, debido a su enfoque de armonización mínima, la amplia discreción concedida a los Estados miembros, por ejemplo en lo que respecta a la parte o partes responsables, y las ambigüedades del texto.

La modernización de la Directiva 90/314/CEE responde a las demandas de los legisladores, el Comité Económico y Social Europeo y el Grupo Consultivo Europeo de los Consumidores⁵. Gran parte de la industria y de las organizaciones de consumidores han solicitado también una revisión. Se hace mención explícita a la revisión de la Directiva en el Informe sobre la ciudadanía de la UE⁶, la Agenda del Consumidor Europeo⁷ y el Acta del Mercado Único II⁸.

¹ Comunicación de la Comisión «Europa, primer destino turístico del mundo: un nuevo marco político para el turismo europeo» COM(2010) 352 final de 30.6.2010.

² Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados.

³ Asunto Club-Tour C-400/00 de 30 de abril de 2002.

⁴ SEC(1999) 1800 final.

⁵ Por ejemplo, conclusiones de la 2255ª reunión del Consejo de Asuntos de los Consumidores, Resolución del Parlamento Europeo de 16 de enero de 2002 [2001/2136 (INI)], Dictamen del Comité Económico y Social Europeo de 11.05.2011 (Diario Oficial C 132) y dictámenes del GCEC de 21 de abril de 2010 y 8 de febrero de 2013.

⁶ COM(2010) 603 final y COM(2013) 269 final.

1.2 Justificación de la propuesta

1.2.1. *Desarrollo de la distribución por Internet y liberalización del sector del transporte aéreo*

El 73 % de los hogares de la UE tenían acceso a Internet en 2011⁹. Casi dos tercios de los ciudadanos de la UE utilizan Internet al menos una vez por semana, más de la mitad de ellos cada día o casi todos los días. Los servicios de viaje son uno de los productos que más se adquieren en línea.

El desarrollo de las ventas en línea y la liberalización en el sector del transporte aéreo han cambiado la manera en que los consumidores organizan sus vacaciones, originando diferentes maneras en que los operadores ayudan a los consumidores a personalizar las combinaciones de servicios de viajes, en particular en línea. Entre los operadores figuran las agencias de viajes, los operadores turísticos, las compañías aéreas, las líneas de cruceros, etc. Existen dudas en muchos Estados miembros sobre si esas combinaciones entran dentro del ámbito de aplicación de la Directiva y si los operadores que ofrecen esas combinaciones son responsables de la ejecución de los servicios correspondientes, sobre todo en el entorno en línea.

Esto está generando incertidumbre para los operadores y los consumidores.

Significa asimismo que los agentes del mercado que hoy en día están explícitamente cubiertos por la Directiva están sujetos a normas y costes diferentes en comparación con las empresas no cubiertas o que no se consideran cubiertas por la Directiva, aunque compitan por los mismos clientes.

1.2.2. *Costes de cumplimiento innecesarios y obstáculos al comercio transfronterizo*

Algunas disposiciones de la Directiva han quedado obsoletas o crean cargas innecesarias para las empresas, tales como los requisitos de información aplicables a los folletos y la inclusión de los viajes de negocios.

La fragmentación jurídica causada por las numerosas discrepancias entre las legislaciones de los Estados miembros genera costes adicionales para las empresas que pretenden realizar transacciones transfronterizas.

1.2.3. *Perjuicios para los consumidores — normas confusas y obsoletas*

El estudio titulado «Consumer Detriment Study in the area of Dynamic Packages»¹⁰ calculó el perjuicio causado al consumidor¹¹ por los servicios combinados de viaje cuando la aplicabilidad de la Directiva es incierta. El estudio puso de manifiesto que los problemas con estos servicios de viaje son cada vez más frecuentes y más perjudiciales para los consumidores que los problemas relacionados con los viajes combinados tradicionales que están claramente cubiertos por la Directiva.

Hasta cierto punto, también los consumidores que adquieren viajes combinados preestablecidos tradicionales sufren un perjuicio, ya que algunas de las disposiciones de la

⁷ COM(2012) 225 final.

⁸ COM(2012) 573 final – Anexo II.

⁹ Eurostat, *Data in focus*, 66/2011.

¹⁰ http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/study_consumer_detriment.pdf

¹¹ El perjuicio causado al consumidor se define como el resultado negativo respecto de algún indicador de referencia, como las expectativas razonables. Se centra en los resultados *a posteriori* para los consumidores que han tenido una experiencia negativa, incluyendo los perjuicios patrimoniales y morales, en particular la pérdida de tiempo.

Directiva han quedado obsoletas, son poco claras o presentan lagunas, como, por ejemplo, la inexistencia del derecho de los consumidores a cancelar el viaje combinado antes de la salida.

1.3. Objetivos de la propuesta

De conformidad con el artículo 114 del Tratado, el objetivo general de la propuesta revisada es mejorar el funcionamiento del mercado interior y alcanzar un elevado nivel de protección de los consumidores mediante la aproximación de las normas en materia de viajes combinados y otras combinaciones de servicios de viajes.

La propuesta tiene por objeto establecer la igualdad de condiciones entre los operadores, eliminar los obstáculos jurídicos al comercio transfronterizo y reducir los costes de cumplimiento para las empresas.

Al mismo tiempo, pretende alcanzar un elevado nivel de protección de los consumidores y reducir el perjuicio para el consumidor, aclarando qué combinaciones de servicios de viaje están protegidas al amparo de la normativa europea sobre viajes combinados y sustituyendo las disposiciones poco claras y obsoletas. Contiene normas imperativas para la protección de los viajeros, que los Estados miembros o los operadores no pueden ignorar en perjuicio de los consumidores.

1.4. Coherencia con otras políticas y objetivos de la Unión

Durante la última década, la Comisión ha efectuado una revisión global del acervo en materia de protección de los consumidores, que abocó a la adopción de la Directiva 2008/122/CE sobre el aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico y la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores. La revisión de la Directiva 90/314/CEE forma parte de este ejercicio.

La propuesta complementa la legislación vigente en la UE, en particular la Directiva sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores (93/13/CEE), la Directiva relativa a las prácticas comerciales desleales (2005/29/CE), la Directiva sobre los derechos de los consumidores (2011/83/UE), los Reglamentos en materia de derechos de los pasajeros [Reglamentos (CE) n° 2004/261, (CE) n° 1371/2007, (CE) n° 1177/2010 y (CE) n° 181/2011], así como la Directiva 2000/31/CE sobre el comercio electrónico y la Directiva 2006/123/CE relativa a los servicios en el mercado interior.

Además, la propuesta es complementaria del Reglamento (CE) n° 593/2008 (Roma I) sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales y del Reglamento (CE) n° 44/2001 (Bruselas I) relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil.

2. RESULTADOS DE LAS CONSULTAS CON LAS PARTES INTERESADAS Y DE LAS EVALUACIONES DE IMPACTO

2.1. Consulta con las partes interesadas

En 2008, en una consulta pública sobre su documento de trabajo de 2007, la Comisión recibió más de 80 contribuciones de empresas, organizaciones de consumidores, abogados, académicos y 14 Estados miembros. En enero de 2009, la Comisión lanzó el estudio sobre el perjuicio del consumidor («Consumer Detriment Study»), que abarca 17 países de la UE y se basa en entrevistas con una muestra de quinientos consumidores.

En una segunda consulta pública, en octubre de 2009, consistente en cinco cuestionarios en línea destinados a los consumidores, organizaciones de consumidores, empresas, asociaciones industriales y los Estados miembros/administraciones públicas, el 89 % de las

administraciones públicas, el 70 % de las asociaciones empresariales, el 64 % de las empresas y el 96 % de las organizaciones de consumidores apoyaron una revisión de la Directiva.

En un taller de los Estados miembros celebrado en 27 de octubre de 2009, se discutieron los problemas específicos y las opciones estratégicas. Un subgrupo del Grupo Consultivo Europeo de los Consumidores (GCEC) aprobó su dictamen el 21 de abril de 2010.

El 22 de abril de 2010, se debatió en un taller de las partes interesadas el impacto de las opciones estratégicas señaladas. Entre septiembre de 2009 y octubre de 2010, se llevaron a cabo más de 15 entrevistas con los principales representantes de la industria.

En marzo de 2012, la Comisión encargó un estudio para examinar la etiqueta de viaje combinado y el comportamiento de los consumidores al adquirir los llamados «viajes combinados dinámicos». En junio de 2012, la Comisión organizó un taller de los Estados miembros y una conferencia de las partes interesadas para discutir más a fondo el proceso de revisión. El 8 de febrero de 2013, el GCEC volvió a solicitar una revisión de la Directiva.

2.2. Evaluación de impacto

La evaluación de impacto analizó ocho opciones políticas más algunas subopciones.

Opción 1: Mantenimiento del *statu quo*, es decir, mantener la Directiva en su forma actual.

Opción 2: Directrices, es decir, mantener la Directiva en su forma actual y elaborar directrices, incluidas las sentencias del TJUE y aclaraciones sobre el ámbito de aplicación y la responsabilidad.

Opción 3: Etiqueta de viaje combinado o imposición a los operadores que comercializan servicios asistidos de viaje de la obligación de declarar que los servicios en cuestión no constituyen un viaje combinado (opciones adicionales).

Subopción A: Introducción de la etiqueta «viaje combinado» — un logotipo que debe presentarse obligatoriamente a los consumidores cuando adquieren un viaje combinado.

Subopción B: Introducción de la obligación de que los operadores que comercializan servicios asistidos de viaje que no son viajes combinados aclaren que no están vendiendo un viaje combinado.

Opción 4: Derogación de la Directiva y autorregulación del sector.

Opción 5: Modernización de la Directiva y cobertura de los viajes combinados comercializados por un único operador.

La opción 5 supone una revisión legislativa que conserva la estructura principal de la Directiva vigente, al mismo tiempo que se aclara su ámbito de aplicación mediante la inclusión explícita de los viajes combinados comercializados por un único operador y se revisan varias de sus disposiciones. La Directiva revisada se aplicaría a los servicios de viaje que se combinan para el mismo viaje o vacación en un único sitio web o agencia de viajes.

Opción 6: Enfoque gradual — Modernización de la Directiva y cobertura de los viajes combinados comercializados por un único operador y por varios operadores, al mismo tiempo que se aplica un régimen menos estricto a los servicios asistidos de viaje prestados por varios operadores.

Esta opción corresponde a la opción 5, complementada con una ampliación gradual del ámbito de la Directiva a fin de cubrir:

- los *viajes combinados* comercializados por varios operadores, es decir, las combinaciones de servicios de viajes a través de diferentes operadores que presentan ciertas características asociadas a los viajes combinados, que estarían sujetos al mismo régimen que los demás

viajes combinados (incluida la plena responsabilidad por la adecuada ejecución del contrato, así como la obligación de ofrecer protección contra la insolvencia);

- los *servicios asistidos de viaje* prestados por varios operadores, es decir, las combinaciones de servicios de viajes que no presentan las características típicas de los viajes combinados y, por ello, inducen menos a error a los consumidores. Estarían sujetos a un régimen menos estricto, consistente en la protección contra la insolvencia y la obligación de indicar de forma clara y visible que cada proveedor de servicios es responsable de su correcta prestación.

Opción 7: Modernización de la Directiva para cubrir los viajes combinados comercializados por un único operador y por varios operadores

Esta opción incluye las opciones 5 y 6, sometiendo a todos los servicios asistidos de viaje a las mismas obligaciones que los viajes combinados.

Opción 8: Directiva sobre viajes

Esta opción incluye la opción 7 y la extensión del ámbito de aplicación a los servicios de viaje autónomos, por ejemplo, alquiler de coches, alojamiento o vuelos, aplicando en principio las mismas normas a todos los servicios de viaje, independientemente de que formen parte o no de un viaje combinado.

La evaluación de impacto llega a la conclusión de que los problemas detectados se resolverán más adecuadamente con la opción 6, en la que se basa la presente propuesta.

3. ASPECTOS JURÍDICOS DE LA PROPUESTA

3.1. Resumen de la acción propuesta

La Directiva propuesta aclarará y modernizará el ámbito de protección de los viajeros que adquieren combinaciones de servicios de viajes para el mismo viaje o vacación, integrando en su ámbito de aplicación diferentes formas de viajes combinados y servicios asistidos de viaje adquiridos en línea.

La propuesta garantizará que los viajeros estén mejor informados sobre los servicios que adquieren, ofreciéndoles soluciones más claras si algo va mal.

Al mismo tiempo, al reducir la fragmentación jurídica y reforzar el reconocimiento mutuo de la protección contra la insolvencia, la propuesta reducirá al mínimo los obstáculos al comercio transfronterizo y los costes de cumplimiento para los operadores transfronterizos, a la vez que garantiza la igualdad de condiciones en el mercado de viajes.

3.2. Base jurídica

La propuesta se basa en el artículo 114 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE).

Establece normas en gran medida uniformes en el sector de los viajes combinados y los servicios asistidos de viaje en la Unión, proporcionando a los operadores y a los viajeros seguridad sobre el contenido de sus derechos y obligaciones con independencia de la ley nacional aplicable al contrato, eliminando así los costes innecesarios de las transacciones transfronterizas y aumentando las posibilidades de elección de los consumidores.

De conformidad con el artículo 114, apartado 3, del TFUE, la propuesta garantiza un elevado nivel de protección de los consumidores al mantener o mejorar su nivel de protección en comparación con la Directiva 90/314/CEE.

3.3. Principio de subsidiariedad

La propuesta respeta el principio de subsidiariedad enunciado en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea (TUE).

El objetivo de mejorar el funcionamiento del mercado interior, eliminando las diferencias existentes entre las legislaciones de los Estados miembros, y el acceso de los consumidores a los servicios de otros Estados miembros no puede ser alcanzado de manera suficiente por los Estados miembros actuando de una manera descoordinada.

Por consiguiente, la Unión está en mejores condiciones de resolver los problemas detectados con una medida legislativa que aproxime las normas nacionales.

3.4. Principio de proporcionalidad

La propuesta respeta el principio de proporcionalidad enunciado en el artículo 5 del TUE.

Al igual que la Directiva 90/314/CEE, no cubre todos los aspectos de la legislación en materia de viajes, sino solo algunos aspectos de los viajes combinados y otras combinaciones de servicios de viaje para los que se considera necesaria una acción coordinada por la Unión. Por ejemplo, ello no interfiere con el Derecho contractual nacional general ni con los regímenes de autorización y concesión de licencias.

De acuerdo con la evaluación de impacto, las medidas no vinculantes, como las recomendaciones, las directrices o la autorregulación, no permiten alcanzar los objetivos antes citados.

Una Directiva garantiza un conjunto coherente de derechos y obligaciones, además de permitir a los Estados miembros incorporar estas normas a su Derecho contractual nacional.

Por otra parte, permitirá a los Estados miembros aplicar el medio más adecuado de ejecución y las sanciones necesarias por infracción de sus disposiciones. En determinados ámbitos, la propuesta ofrece a los Estados miembros la posibilidad de imponer normas más estrictas.

3.5. Repercusión en los derechos fundamentales

Conforme a la Estrategia para la aplicación efectiva de la Carta de los Derechos Fundamentales por la Unión Europea¹², la Comisión se ha asegurado de que la propuesta no solo respeta los derechos consagrados en la Carta sino que, además, promueve su aplicación. En particular, la propuesta respeta la libertad de empresa establecida en el artículo 16 de la Carta, al tiempo que garantiza un alto nivel de protección de los consumidores, de conformidad con su artículo 38.

3.6. Cláusula de reexamen

La propuesta obliga a la Comisión a presentar un informe sobre la aplicación de la Directiva, a más tardar cinco años después de su entrada en vigor, al Parlamento Europeo y al Consejo, acompañado, si procede, de propuestas legislativas.

3.7. Espacio Económico Europeo

La Directiva propuesta tiene por objeto una materia pertinente para el Espacio Económico Europeo y, por lo tanto, debe hacerse extensiva a su territorio.

3.8. Documentos explicativos

Habida cuenta de la complejidad de la propuesta y las distintas formas de transposición de la Directiva 90/314/CEE por los Estados miembros, la Comisión considera que está justificada

¹² Comunicación de la Comisión, COM(2010) 573 de 19.10.2010.

la transmisión de documentos explicativos de la relación entre los elementos de la Directiva y las partes correspondientes de los instrumentos nacionales de transposición.

4. EXPLICACIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta está compuesta por 29 artículos y dos anexos (el cuadro de correspondencia entre los artículos de la Directiva 90/314/CEE y los artículos de la presente propuesta y la ficha financiera legislativa).

4.1. Objeto, ámbito de aplicación y definiciones (artículos 1 a 3)

El artículo 1 establece el objeto de la Directiva. En relación con las definiciones de «viaje combinado» y «servicio asistido de viaje» que figuran en el artículo 3, el artículo 2 determina su ámbito de aplicación, teniendo en cuenta las diferentes maneras en que los servicios de viaje pueden combinarse.

Basándose en la forma en que se presentan los servicios de viaje al viajero, las combinaciones que cumplan cualquiera de los criterios alternativos establecidos en el artículo 3, apartado 2, se considerarán viajes combinados con las correspondientes consecuencias jurídicas en materia de requisitos de información, responsabilidad y protección contra la insolvencia.

Las combinaciones en las que los minoristas, a través de procesos de reserva conexos, facilitan la adquisición de servicios de viaje adicionales de manera específica o en las que el viajero celebra contratos con cada uno de los proveedores de servicios y no están presentes las características definatorias del viaje combinado, por ejemplo, un precio a tanto alzado o global, se definen como «servicios asistidos de viaje». Los minoristas cuyo negocio consiste en facilitar la adquisición de «servicios asistidos de viaje» están obligados a explicar claramente a los viajeros que solo los proveedores de cada servicio son responsables de su prestación. Además, a fin de garantizar un nivel de protección adicional a escala de la Unión, en comparación con la derivada de las normas sobre los derechos de los pasajeros o del acervo en materia de defensa de los consumidores, a los viajeros que adquieran más de un servicio de viaje a través de minoristas, conviene disponer que estos últimos deberán garantizar, en caso de insolvencia propia o de cualquiera de los proveedores de servicios, el reembolso a los viajeros de sus pagos anticipados y, si es necesario, su repatriación.

Dado que no es oportuno otorgar el mismo nivel de protección a los viajeros de negocios cuyos servicios de viaje se prestan con arreglo a un contrato marco celebrado entre sus empleadores y operadores especializados que a menudo ofrece, en una relación interempresarial, un nivel de protección semejante al que resulta de la presente Directiva (los denominados viajes de negocios gestionados), dichos servicios de viaje quedan excluidos del ámbito de aplicación.

Otras limitaciones del ámbito de aplicación se mantienen, incluidas las que afectan a los denominados viajes combinados ocasionales.

Aparte de los «viajes combinados» y los «servicios asistidos de viaje», el artículo 3 define otros términos clave de la Directiva, en particular «viajero», «organizador», «minorista» y «circunstancias extraordinarias e inevitables». El «organizador» se define como un operador que combina y vende u oferta viajes combinados, directamente o a través de o junto con otro operador. Los organizadores son responsables de la ejecución del viaje combinado (artículos 11 y 12), de prestar asistencia al viajero (artículo 14) y de garantizar la protección contra la insolvencia (artículo 15). Los minoristas y los organizadores son responsables de facilitar información precontractual (artículo 4). Los minoristas son responsables de los errores en la reserva (artículo 19). Los minoristas que facilitan la adquisición de servicios asistidos de viaje están obligados a garantizar la protección contra la insolvencia (artículo 15).

4.2 Obligaciones de información, conclusión y contenido del contrato de viaje combinado (artículos 4 a 6)

El artículo 4 enumera la información precontractual específica que los organizadores y, en su caso, los minoristas deben facilitar a los viajeros que deseen adquirir un viaje combinado. Estos requisitos se aplican además de los requisitos de información impuestos por otras directivas y reglamentos vigentes.

El artículo 5 regula la celebración del contrato de viaje combinado.

El artículo 6 contiene disposiciones sobre el contenido y la presentación del contrato o su confirmación, así como sobre los documentos y la información que debe facilitarse antes del inicio del viaje combinado.

4.3. Modificaciones del contrato antes del inicio del viaje combinado (artículos 7 a 10)

Al igual que el artículo 4, apartado 3, de la Directiva 90/314/CE, el artículo 7 establece las condiciones en las que podrá ejercerse el derecho del viajero a ceder el viaje combinado a otra persona.

Partiendo del principio de que los precios acordados son vinculantes, el artículo 8 establece las normas que rigen la posibilidad y las consecuencias de la variación del precio, dado que los contratos de viajes combinados se celebran a menudo con mucha antelación. Estas normas se basan en los mismos principios que el artículo 4, apartados 4 a 6, de la Directiva 90/314/CEE.

El artículo 8, apartado 2, mantiene el derecho de incrementar el precio en función del coste del combustible, los impuestos y las fluctuaciones del tipo de cambio, pero aclara las condiciones en comparación con la Directiva 90/314/CEE. Si un organizador se reserva el derecho de incrementar el precio, está ahora también obligado a ofrecer a los viajeros una reducción del precio. Los precios no pueden aumentarse en más de un 10 % del precio del viaje combinado.

En lo que respecta a las modificaciones distintas de la variación del precio, se establecen normas distintas para las modificaciones insignificantes (artículo 9, apartado 1) y significativas (artículo 9, apartados 2 y 3).

En comparación con la Directiva 90/314/CEE, el artículo 10 otorga derechos de rescisión adicionales a los viajeros antes del inicio del viaje combinado. El derecho de los viajeros a rescindir el contrato mediante una indemnización apropiada (artículo 10, apartado 1) corresponde a las normas y prácticas constatadas en los Estados miembros. El artículo 10, apartado 2, otorga a los viajeros el derecho de rescindir el contrato sin indemnización en caso de circunstancias extraordinarias e inevitables.

4.4. Ejecución del viaje combinado (artículos 11 a 14)

Estos artículos contienen las normas relativas a la responsabilidad del organizador de la ejecución del viaje combinado (artículos 11 a 13) y la obligación de prestar asistencia al viajero (artículo 14).

A diferencia de la Directiva 90/314/CEE, el organizador es el único responsable de la ejecución del viaje combinado. Se trata de evitar una duplicación de costes y litigios. Al mismo tiempo, la adopción de normas uniformes en materia de responsabilidad facilitará las transacciones transfronterizas de organizadores y minoristas.

Los artículos 11 y 12 prevén los medios de reparación al alcance del viajero en caso de falta de conformidad, incluida la falta de ejecución y la inapropiada ejecución de los servicios.

Estas normas se basan en los mismos principios que los artículos 5 y 6 de la Directiva 90/314/CEE, pero se presentan de una manera más sistemática, aportando ciertas clarificaciones y cubriendo algunas lagunas.

El artículo 11 establece la obligación de subsanar la falta de conformidad y de ofrecer alternativas adecuadas para la continuación del viaje combinado si una parte significativa de los servicios no puede prestarse según lo acordado en el contrato. Se aclara que esta última obligación se aplica también cuando el regreso del viajero al lugar de partida no se ha efectuado según lo acordado. Sin embargo, cuando sea imposible garantizar el retorno puntual del viajero debido a circunstancias extraordinarias e inevitables, la obligación del organizador de asumir el coste de la estancia prolongada se limita a 100 EUR por noche y tres noches por viajero, conforme a la propuesta de modificación del Reglamento (CE) nº 261/2004.

El artículo 12 contiene disposiciones sobre las reducciones de precio relacionadas con la falta de conformidad y con las alternativas que resulten en un viaje combinado de inferior calidad, así como sobre las indemnizaciones por daños y perjuicios. De conformidad con la sentencia del Tribunal en el asunto C-168/00 Simone Leitner, el apartado 2 aclara que también los daños morales tiene que ser compensados. El apartado 4 regula la relación con la indemnización basada en otros fundamentos jurídicos.

Dado que para muchos viajeros el primer punto de contacto es el minorista con el que reservan el viaje combinado, el artículo 13 dispone que los viajeros podrán dirigir mensajes, quejas o reclamaciones también al minorista, cuyo acuse de recibo es determinante para el cumplimiento de los plazos o períodos de prescripción.

De conformidad con el artículo 14, los organizadores están obligados a prestar asistencia a los pasajeros que se hallen en dificultades.

4.5. Protección contra la insolvencia (artículos 15 y 16)

La Directiva 90/314/CEE creó la obligación general del «organizador o minorista» de proporcionar protección contra la insolvencia para garantizar la repatriación de los viajeros y el reembolso de los pagos anticipados en caso de insolvencia. Debido a las diferentes soluciones jurídicas elegidas por los Estados miembros, a menudo ello dio lugar a una duplicación de costes para organizadores y minoristas. Según el artículo 15 de la presente propuesta, únicamente están sujetos a esta obligación los organizadores y minoristas que facilitan la adquisición de «servicios asistidos de viaje». Al mismo tiempo, fija criterios más específicos sobre la eficacia y el alcance de la protección requerida.

Para facilitar las operaciones transfronterizas, el artículo 16, apartado 1, establece explícitamente el reconocimiento mutuo de la protección contra la insolvencia recibida en virtud de la legislación del Estado miembro de establecimiento del organizador o minorista. Para garantizar la cooperación administrativa, el artículo 16 obliga a los Estados miembros a designar puntos de contacto centrales.

4.6. Requisitos de información para los servicios asistidos de viaje (artículo 17)

A fin de garantizar la seguridad jurídica y la transparencia para las partes, los minoristas que ofrezcan servicios asistidos de viaje deberán explicar a los viajeros de manera clara y visible que solo los proveedores de los servicios de que se trate son responsables de su prestación y que los viajeros no disfrutarán de ninguno de los derechos que la Unión confiere a los viajeros en los viajes combinados, excepto el derecho al reembolso de los pagos anticipados y, si procede, la repatriación en caso de insolvencia del minorista o de cualquiera de los proveedores de servicios.

4.7. Disposiciones generales (artículos 18 a 26)

El artículo 18 contiene normas específicas para los viajes combinados en caso de que el organizador esté establecido fuera del EEE.

En virtud del artículo 19, los minoristas que intervienen en la reserva de viajes combinados y servicios asistidos de viaje son responsables de los errores en la reserva.

El artículo 20 aclara que esta Directiva no perjudica el derecho del organizador de reclamar indemnización a terceros.

El Artículo 21 confirma el carácter imperativo de la Directiva.

Artículo 22 relativo a la ejecución es una disposición tipo del acervo en materia de defensa de los consumidores.

El artículo 23 es una disposición tipo sobre las sanciones por infracción de las disposiciones nacionales de transposición de la presente Directiva. Pueden hallarse disposiciones similares en la Directiva sobre los derechos de los consumidores (2011/83/UE) y en la Directiva relativa a las prácticas comerciales desleales (2005/29/CE).

Artículo 24 obliga a la Comisión a presentar un informe sobre la aplicación de la presente Directiva al Parlamento Europeo y al Consejo.

El artículo 25, apartado 2, modifica la Directiva 2011/83 sobre los derechos de los consumidores para garantizar que esta última se aplica plenamente a los servicios asistidos de viaje y que determinados derechos generales de los consumidores se aplican también a los viajes combinados.

4.8. Disposiciones finales (artículos 27 a 29)

El artículo 26 deroga la Directiva 90/314/CEE. El artículo 27 es una disposición tipo sobre la transposición y fija un plazo de transposición de 18 meses. Los artículos 28 y 29 son disposiciones tipo.

5. INCIDENCIA PRESUPUESTARIA

La propuesta tiene una incidencia presupuestaria muy limitada. Los únicos costes operativos se refieren a la preparación del informe sobre la aplicación de la presente Directiva, que incluyen el trabajo preparatorio de un contratista externo, es decir, un crédito operativo por importe de 0,2 millones EUR en el marco del programa «Derechos y Ciudadanía», así como gastos administrativos por importe de unos 0,184 millones EUR durante los siete años siguientes a la adopción de la Directiva. Estos gastos serán sufragados mediante redistribución interna y no conllevan un aumento de los fondos.

Propuesta de

DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

relativa a los viajes combinados y los servicios asistidos de viaje, por la que se modifican el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y, en particular, su artículo 114,

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

Previa transmisión del proyecto de acto legislativo a los parlamentos nacionales,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo¹³,

Visto el dictamen del Comité de las Regiones¹⁴,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario,

Considerando lo siguiente:

- (1) La Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados¹⁵ establece una serie de importantes derechos de los consumidores en relación con los viajes combinados, en particular por lo que se refiere a los requisitos de información, la responsabilidad de los operadores en relación con la ejecución del viaje combinado y la protección contra la insolvencia del organizador o minorista. Sin embargo, es necesario adaptar el marco legislativo a la evolución del mercado para adecuarlo mejor al mercado interior, eliminar ambigüedades y colmar las lagunas legislativas.
- (2) El turismo desempeña un papel importante en las economías de la Unión y los viajes combinados representan una parte significativa de este mercado. El mercado de viajes ha evolucionado considerablemente desde la adopción de la Directiva 90/314/CEE. Además de las cadenas de distribución tradicionales, Internet se ha convertido en un medio cada vez más importante para ofertar servicios de viajes. Los servicios de viaje no solo se combinan en forma de viajes combinados preestablecidos tradicionales, sino que con frecuencia se combinan a la medida. Muchos de estos productos de viaje se encuentran en una indefinición jurídica o no están claramente cubiertos por la Directiva 90/314/CEE. La presente Directiva tiene por objeto adaptar el alcance de la protección a esta evolución, aumentar la transparencia y acrecentar la seguridad jurídica de los viajeros y operadores.
- (3) El artículo 169 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) establece que la Unión contribuirá a la consecución de un alto nivel de protección de los consumidores mediante las medidas que adopte en virtud de su artículo 114.

¹³ DO C de , p. .

¹⁴ DO C de , p. .

¹⁵ DO L 158 de 23.6.1990, p. 59.

- (4) La Directiva 90/314/CEE ofrece amplias facultades discrecionales a los Estados miembros para su transposición, por lo que no subsisten divergencias significativas entre las legislaciones de los Estados miembros. La fragmentación jurídica supone mayores costes para las empresas y obstáculos para los operadores transfronterizos, limitando de este modo las opciones de los consumidores.
- (5) Según el artículo 26, apartado 2, del TFUE, el mercado interior debe comprender un espacio sin fronteras interiores en el que están garantizadas la libre circulación de mercancías y servicios y la libertad de establecimiento. Es necesaria la armonización de determinados aspectos de los contratos de viaje combinado y los servicios asistidos de viaje para la creación de un auténtico mercado interior de los consumidores en este ámbito, estableciendo un equilibrio adecuado entre un elevado nivel de protección de los consumidores y la competitividad de las empresas.
- (6) El potencial transfronterizo del mercado de viajes combinados en la Unión aún no se ha explotado plenamente. Las disparidades entre las normas de protección de los viajeros en los distintos Estados miembros son un factor disuasorio para que los viajeros de un Estado miembro adquieran viajes combinados y servicios asistidos de viaje en otro Estado miembro y, del mismo modo, un factor disuasorio para que los organizadores y los minoristas de un Estado miembro vendan tales servicios en otro Estado miembro. Para que los consumidores y las empresas se beneficien plenamente del mercado interior, garantizando al mismo tiempo un alto nivel de protección de los consumidores en toda la Unión, es necesario progresar en la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros relativas a los viajes combinados y los servicios asistidos de viaje.
- (7) La mayoría de los viajeros que adquieren viajes combinados son consumidores en el sentido del acervo comunitario en materia de defensa de los consumidores. Al mismo tiempo, no siempre es fácil distinguir entre los consumidores y los representantes de las pequeñas empresas o profesionales que reservan viajes relacionados con su negocio o profesión a través de los mismos canales de reserva que los consumidores. Dichos viajeros necesitan a menudo un nivel similar de protección. En cambio, las empresas u organizaciones más grandes suelen organizar los viajes de sus empleados sobre la base de un contrato marco con empresas especializadas en la organización de viajes de negocios. Este último tipo de viajes no requiere el nivel de protección previsto para los consumidores. Por lo tanto, la presente Directiva solo debe aplicarse a los viajeros de negocios en la medida en que no hagan viajes sobre la base de un contrato marco. Para evitar la confusión con la definición del término «consumidor» en otras Directivas relativas a la protección de los consumidores, las personas amparadas por la presente Directiva se denominarán «viajeros».
- (8) Dado que los servicios de viaje pueden combinarse de muy distintas maneras, conviene considerar como viajes combinados todas las combinaciones de servicios de viaje que presenten las características que los viajeros asocian a los viajes combinados, en particular la agrupación de servicios de viaje en un único producto de viaje sobre el que el organizador asume la responsabilidad de su correcta ejecución. De conformidad con la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea¹⁶, no debe haber diferencia entre la combinación de los servicios de viaje antes de cualquier contacto con el viajero o a petición del viajero o según la selección realizada por éste. Deben

¹⁶ Véase la sentencia en el asunto C-400/00, Club Tour, Viagens e Turismo SA contra Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido y Club Med Viagens Ld, RJE 2002, I-04051.

aplicarse los mismos principios con independencia de que la reserva se efectúe a través de una agencia de viajes o en línea.

- (9) En aras de la transparencia, deben distinguirse los viajes combinados de los servicios asistidos de viaje, en los que agentes de viajes ayudan presencialmente o en línea a los viajeros en la combinación de servicios de viaje que llevan al viajero a celebrar contratos con distintos proveedores de servicios de viaje, también mediante procesos de reserva conexos, que no presentan tales características y a los que no sería apropiado imponer todas las obligaciones exigibles a los viajes combinados.
- (10) A la vista de la evolución del mercado, conviene, por lo tanto, definir mejor los viajes combinados sobre la base de otros criterios objetivos que en su mayor parte se refieren a la manera en que los servicios de viaje se presentan o adquieren y para los que los viajeros pueden esperar una protección razonable de la presente Directiva. Tal es el caso, por ejemplo, cuando se adquieren diferentes servicios de viaje para el mismo viaje o vacación en el mismo proceso de reserva desde un único punto de venta, o cuando tales servicios se ofertan o facturan a un precio a tanto alzado o global. Debe tenerse en cuenta que los servicios de viaje se adquieren en el mismo proceso de reserva si se seleccionan antes de que el viajero haya aceptado su pago.
- (11) Deben distinguirse, por otra parte, los servicios asistidos de viaje de los servicios de viaje que los viajeros reservan de manera autónoma, a menudo en diferentes momentos, aunque formen parte de un mismo viaje o vacación. También deben distinguirse los servicios de viaje asistidos en línea de los enlaces a través de los cuales simplemente se informa a los viajeros sobre nuevos servicios de viaje en general, por ejemplo cuando un hotel o un organizador de un acontecimiento incluye en su sitio web una lista de todos los operadores que ofrecen servicios de transporte a su establecimiento con independencia de cualquier reserva, o si se utilizan *cookies* o metadatos para insertar publicidad en sitios web.
- (12) La adquisición de un servicio de transporte aéreo de manera autónoma, como servicio de viaje único, no constituye un viaje combinado ni un servicio asistido de viaje.
- (13) Por lo tanto, deben establecerse normas específicas para las agencias de viajes tradicionales y en línea que ayudan a los viajeros, en una única visita o contacto con su punto de venta, a celebrar contratos separados con proveedores de servicios individuales, y para los minoristas en línea que, a través de procesos de reserva en línea conexos, facilitan la adquisición de servicios de viaje adicionales de otro operador de manera específica, a más tardar al confirmarse la reserva del primer servicio de viaje. Estas normas se aplicarían, por ejemplo, cuando, junto con la confirmación de la reserva de un primer servicio de viaje como un vuelo o un desplazamiento en tren, el consumidor recibe una invitación para reservar un servicio de viaje adicional disponible en el destino del viaje, como el alojamiento en un hotel, con un enlace al sitio de reserva de otro proveedor de servicios o intermediario. Aunque estos servicios no constituyen combinaciones en el sentido de la presente Directiva, pues no cabe duda que un único organizador asume la responsabilidad de los servicios de viaje, dichos servicios asistidos constituyen un modelo empresarial alternativo que a menudo compite con los viajes combinados.
- (14) Con el fin de garantizar una competencia equitativa y proteger a los consumidores, la obligación de proporcionar pruebas suficientes de la garantía del reembolso de los pagos anticipados y de la repatriación de los viajeros en caso de insolvencia debe aplicarse también a los servicios asistidos de viaje.

- (15) Para que las condiciones estén más claras para los viajeros y estos puedan elegir con conocimiento de causa, conviene exigir a los operadores que indiquen claramente la naturaleza del servicio e informen a los viajeros de sus derechos. La declaración del operador sobre la naturaleza jurídica del producto de viaje comercializado debe corresponder a la auténtica naturaleza jurídica del producto en cuestión. Las autoridades deben intervenir en caso de que el operador no ofrezca información precisa a los viajeros.
- (16) Solo la combinación de diferentes servicios de viaje, como alojamiento, transporte de viajeros en autobús, tren, barco o avión, así como alquiler de coches, debe ser tenida en cuenta a efectos de determinar si se trata de un viaje combinado o de un servicio asistido de viaje. El alojamiento con fines residenciales, incluidos los cursos de idiomas de larga duración, no debe considerarse alojamiento a efectos de la presente Directiva.
- (17) Otros servicios turísticos, como entradas para conciertos, acontecimientos deportivos, excursiones o parques de atracciones, son servicios que, en combinación con el transporte de viajeros, el alojamiento o el alquiler de coches, deben considerarse posibles elementos constituyentes de un viaje combinado o de un servicio asistido de viaje. Sin embargo, tales viajes combinados solo entrarán en el ámbito de aplicación de la presente Directiva cuando el servicio turístico de que se trate represente una parte significativa del viaje combinado. En general, el servicio turístico deberá considerarse como una parte significativa del viaje combinado si representa más del 20 % del precio total o constituye una característica esencial del viaje o vacación. Los servicios auxiliares, como el seguro de viaje, el transporte de equipaje, las comidas y el servicio de limpieza, prestados como parte del alojamiento, no deben considerarse servicios turísticos en sí mismos.
- (18) También debe aclararse que el contrato en virtud del cual un operador permite al viajero, previa celebración, elegir entre una selección de diferentes tipos de servicios de viaje, como es el caso de una caja de regalo de un viaje combinado, debe constituir un viaje combinado. Además, una combinación de servicios de viaje debe considerarse un viaje combinado cuando el nombre o los datos del viajero necesarios para concluir la operación de reserva se transfieren entre los operadores a más tardar al confirmarse la reserva del primer servicio. Los datos necesarios para concluir una reserva se refieren a los datos de la tarjeta de crédito o cualquier otra información necesaria para obtener un pago. Por otra parte, no se considera suficiente la mera transferencia de información, como el destino o las fechas del viaje.
- (19) Dado que existe una menor necesidad de proteger a los viajeros en los viajes de corta duración, y con el fin de evitar cargas innecesarias para los operadores, los viajes de menos de 24 horas que no incluyan alojamiento, así como los viajes organizados ocasionales, deben quedar excluidos del ámbito de aplicación de la presente Directiva.
- (20) La principal característica de los viajes combinados es que al menos un operador es responsable, como organizador, de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto. Por lo tanto, únicamente en aquellos casos en que otro operador actúe como organizador de un viaje combinado, el operador, normalmente un agente de viajes o minorista en línea, debe poder actuar como mero minorista o intermediario sin la responsabilidad del organizador. El hecho de que un operador actúe como organizador de un determinado viaje combinado depende de su participación en la elaboración de ese viaje, tal como se define en la presente Directiva, y no de la denominación bajo la que desarrolle su actividad. Cuando dos o más operadores cumplan el criterio según el

cual una combinación de servicios de viaje constituye un viaje combinado y dichos operadores no hayan comunicado al viajero cuál de ellos es el organizador del viaje combinado, todos los operadores en cuestión se considerarán organizadores.

- (21) En relación con los viajes combinados, los minoristas serán responsables junto con el organizador de facilitar información precontractual. Al mismo tiempo, debe aclararse que son responsables de los errores en la reserva. Para facilitar la comunicación, en particular en los casos transfronterizos, los viajeros deben tener la posibilidad de ponerse en contacto con el organizador también a través del minorista al que adquirieron el viaje combinado.
- (22) El viajero debe recibir toda la información necesaria antes de adquirir un viaje combinado, ya se venda a través de un medio de comunicación a distancia, en un mostrador o a través de otros canales de distribución. Al facilitar esta información, el operador debe tener en cuenta aquellas necesidades específicas de los viajeros particularmente vulnerables por razón de su edad o enfermedad física que dicho operador pueda prever razonablemente.
- (23) La información clave, por ejemplo, sobre las principales características de los servicios de viaje o los precios, proporcionada en los anuncios, en el sitio web del organizador o en folletos como parte de la información precontractual, debe ser vinculante, salvo si el organizador se reserva el derecho de modificar esos elementos y las modificaciones son comunicadas de forma clara y visible al viajero antes de la celebración del contrato. Sin embargo, a la luz de las nuevas tecnologías de la comunicación, ya no es necesario establecer normas específicas sobre los folletos, aunque conviene asegurarse de que, en determinadas circunstancias, los cambios que afectan a la ejecución del contrato se comuniquen entre las partes en un soporte duradero, de modo que sea accesible a efectos de su posterior consulta. Debe ser siempre posible modificar esa información si ambas partes convienen expresamente en ello en el contrato.
- (24) Los requisitos de información establecidos en la presente Directiva son exhaustivos, pero deben entenderse sin perjuicio de los requisitos de información previstos en otros actos legislativos de la UE aplicables¹⁷.
- (25) Teniendo en cuenta las especificidades de los contratos de viajes combinados, deben establecerse los derechos y las obligaciones de las partes para el período anterior y posterior al inicio del viaje combinado, en particular si el viaje combinado no se ejecuta de manera correcta o si cambian determinadas circunstancias.
- (26) Puesto que los viajes combinados se adquieren a menudo con gran antelación a su fecha de ejecución, pueden producirse imprevistos. Por lo tanto, el viajero debe tener derecho a ceder, en determinadas condiciones, el viaje combinado a otro viajero. En tales situaciones, el organizador debe poder recuperar sus gastos, por ejemplo si un subcontratista exige una tasa por cambiar el nombre del viajero o por cancelar un título de transporte y emitir uno nuevo. Los viajeros deberán tener también la posibilidad de rescindir el contrato en cualquier momento antes del comienzo del viaje combinado mediante el pago de una indemnización adecuada, así como el derecho de rescindir el contrato sin pagar indemnización cuando circunstancias extraordinarias e inevitables, como una guerra o una catástrofe natural, afecten significativamente al viaje combinado. Se considerará en particular que se dan circunstancias extraordinarias e inevitables cuando informes fiables y públicamente disponibles, como las

¹⁷ Véanse las Directivas 2000/31/CE y 2006/123/CE, así como los Reglamentos (CE) n° 1107/2006, (CE) n° 1008/2008, (CE) n° 1371/2007, (CE) n° 181/2011, (CE) 1177/2010 y (CE) n° 211/2005.

recomendaciones emitidas por las autoridades de los Estados miembros, desaconsejen viajar al lugar de destino.

- (27) En situaciones concretas, también el organizador debe tener derecho a rescindir el contrato antes del comienzo del viaje combinado sin pagar indemnización, por ejemplo, si no se alcanzara el número mínimo de participantes y cuando tal posibilidad haya sido prevista en el contrato.
- (28) En determinados casos los organizadores deben estar autorizados a introducir modificaciones unilaterales al contrato de viaje combinado. No obstante, los viajeros deben tener derecho a rescindir el contrato si las modificaciones propuestas alteran sustancialmente las características principales de los servicios de viaje. Los aumentos de precios solo deben ser posibles si se ha producido un cambio en el coste del combustible para el transporte de pasajeros, en los impuestos o tasas exigidos por un tercero no directamente involucrado en la prestación de los servicios de viaje en cuestión o en los tipos de cambio pertinentes para el viaje combinado, siempre que el contrato prevea expresamente la revisión del precio al alza y a la baja. Los aumentos de precios no deben exceder del 10 % del precio del viaje combinado.
- (29) Conviene establecer normas específicas en materia de vías de recurso en lo que respecta a la falta de conformidad en la ejecución del contrato de viaje combinado. Los viajeros deben tener derecho a que se resuelvan sus problemas y, cuando una parte significativa de los servicios contratados no pueda prestarse, a que se les ofrezcan soluciones alternativas. Los viajeros deben tener igualmente derecho a una reducción del precio o una indemnización por daños y perjuicios. La indemnización debe cubrir también los daños morales, en particular en caso de vacaciones malogradas, y, en casos justificados, los gastos que el viajero realice para resolver el problema por sí mismo.
- (30) Para garantizar la coherencia, conviene armonizar las disposiciones de la presente Directiva con los convenios internacionales en materia de servicios de viaje y con la legislación de la Unión sobre los derechos de los pasajeros. Cuando el organizador sea responsable de la falta de ejecución o de la ejecución inapropiada de los servicios incluidos en el contrato de viaje combinado, deberá poder invocar la responsabilidad limitada de los proveedores de servicios establecida en dichos convenios internacionales, como el Convenio de Montreal para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional de 1999¹⁸, el Convenio relativo a los transportes internacionales por ferrocarril de 1980 (COTIF)¹⁹ y el Convenio de Atenas relativo al transporte de pasajeros y sus equipajes por mar de 1974²⁰. Cuando resulte imposible, por circunstancias extraordinarias e inevitables, garantizar el regreso de los viajeros al lugar de partida, la obligación del organizador de asumir el coste de la estancia continuada de los viajeros en el lugar de destino debe armonizarse con la

¹⁸ 2001/539/CE: Decisión del Consejo, de 5 de abril de 2001, sobre la celebración por la Comunidad Europea del Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional (Convenio de Montreal) (DO L 194 de 18.7.2001, p. 38).

¹⁹ 2013/103/UE: Decisión del Consejo, de 16 de junio de 2011, relativa a la firma y a la celebración entre la Unión Europea y la Organización Intergubernamental para los Transportes Internacionales por Ferrocarril de la adhesión de la Unión Europea al Convenio relativo a los transportes internacionales por ferrocarril (COTIF) (DO L 51 de 23.2.2013, p.1).

²⁰ 2012/22/UE: Decisión del Consejo, de 12 de diciembre de 2011, sobre la adhesión de la Unión Europea al Protocolo de 2012 al Convenio de Atenas relativo al transporte de pasajeros y sus equipajes por mar, de 1974, a excepción de sus artículos 10 y 11 (DO L 8 de 12.1.2012, p. 1).

propuesta de la Comisión²¹ por la que se modifica el Reglamento (CE) n° 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 vuelos²².

- (31) La presente Directiva no debe afectar a los derechos de los viajeros de presentar reclamaciones al amparo de la presente Directiva y en virtud de cualquier otro acto legislativo pertinente de la UE, de manera que los viajeros seguirán teniendo la posibilidad de presentar reclamaciones al organizador, al transportista o a cualquier otra parte responsable, o, en su caso, a varias partes. Debe aclararse que los viajeros no podrán acumular derechos con arreglo a diferentes fundamentos jurídicos si los derechos salvaguardan el mismo interés o persiguen el mismo objetivo. La responsabilidad del organizador se entiende sin perjuicio del derecho a exigir indemnizaciones a terceros, incluidos los proveedores de servicios.
- (32) Si el viajero se halla en dificultades durante el viaje o vacación, el organizador debe estar obligado a prestar asistencia inmediata. Dicha asistencia debe consistir, sobre todo, en proporcionar, en su caso, información sobre aspectos tales como los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular, así como en ayuda práctica, por ejemplo para las comunicaciones a distancia y las soluciones alternativas de viaje.
- (33) En su Comunicación sobre la protección de los pasajeros en caso de insolvencia de las compañías aéreas²³, la Comisión estableció un conjunto de medidas destinadas a mejorar la protección de los viajeros en caso de insolvencia de las compañías aéreas, incluida una mejor aplicación del Reglamento (CE) n° 1008/2008 sobre normas comunes para la explotación de los servicios aéreos en la Comunidad²⁴, del Reglamento (CE) n° 261/2004 sobre los derechos de los pasajeros y del compromiso con las partes interesadas de la industria, a falta de lo cual podría considerarse una medida legislativa. La Comunicación se refiere a la adquisición de un componente individual, en concreto los servicios de transporte aéreo, y, por lo tanto, se entiende sin perjuicio de las normas vigentes en materia de viajes combinados y no impide al legislador extender la protección contra la insolvencia a los compradores de otras combinaciones modernas de servicios de viaje.
- (34) Los Estados miembros deben garantizar que los viajeros que adquieren un viaje combinado o un servicio asistido de viaje están plenamente protegidos contra la insolvencia del organizador, del minorista que haya prestado el servicio asistido de viaje o de cualquiera de los proveedores de servicios. Los Estados miembros en los que estén establecidos los organizadores del viaje combinado y los minoristas que hayan prestado el servicio asistido de viaje deben garantizar que los operadores que ofrecen dichas combinaciones de servicios de viaje garantizan el reembolso de todos los pagos realizados por los viajeros y su repatriación en caso de insolvencia. Aun conservando su discrecionalidad en cuanto a la forma en que se concede la protección contra la insolvencia, los Estados miembros deben garantizar que sus regímenes nacionales de protección contra la insolvencia son eficaces y capaces de garantizar la

²¹ Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo que modifica el Reglamento (CE) n° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo 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 y el Reglamento (CE) n° 2027/97 relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los viajeros y su equipaje (COM/2013/130 final).

²² DO L 46 de 17.2.2004, p. 1.

²³ COM(2013) 129 de 18.3.2013.

²⁴ DO L 293 de 31.10.2008, p. 3.

inmediata repatriación y el reembolso de todos los viajeros afectados por la insolvencia. La protección contra la insolvencia requerida debe tener en cuenta el riesgo financiero real de las actividades del organizador, minorista o proveedor de servicios, incluido el tipo de combinaciones de servicios de viaje que venden, las previsible fluctuaciones estacionales, el importe de los pagos anticipados y la manera en que estos están asegurados. De conformidad con la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior²⁵, en los casos en que la protección contra la insolvencia puede prestarse en forma de garantía o póliza de seguros, dicha garantía no podrá limitarse a las certificaciones expedidas por los operadores financieros establecidos en un determinado Estado miembro.

- (35) Con el fin de facilitar la libre circulación de servicios, los Estados miembros deben estar obligados a reconocer la protección contra la insolvencia con arreglo a la legislación del Estado miembro de establecimiento. Para facilitar la cooperación administrativa y el control de las empresas que operan en distintos Estados miembros en relación con la protección contra la insolvencia, los Estados miembros deben estar obligados a designar puntos de contacto centrales.
- (36) En lo que respecta a los servicios asistidos de viaje, además de la obligación de proporcionar protección contra la insolvencia e informar a los viajeros de que los proveedores de servicios únicamente son responsables de su prestación contractual, los correspondientes contratos están sujetos a la legislación general de la Unión en materia de defensa de los consumidores y a la legislación sectorial específica.
- (37) Conviene proteger a los viajeros en situaciones en las que un minorista que organice la reserva de un viaje combinado o un servicio asistido de viaje se equivoque en el proceso de reserva.
- (38) Conviene también confirmar que los consumidores no pueden renunciar a los derechos que emanan de la presente Directiva y que los organizadores u operadores que prestan servicios asistidos de viaje no pueden rehuir sus obligaciones alegando que actúan como simples proveedores de servicios, como intermediarios o en cualquier otra calidad.
- (39) Es necesario que los Estados miembros establezcan sanciones por la infracción de las disposiciones nacionales de transposición de la presente Directiva y garanticen su aplicación. Las sanciones deben ser efectivas, proporcionadas y disuasorias.
- (40) La adopción de la presente Directiva exige adaptar determinados actos legislativos de protección de los consumidores. Dado que la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores²⁶, en su forma actual, no se aplica a los contratos regulados por la Directiva 90/314/CEE, es preciso modificar la Directiva 90/314/CEE para garantizar que se aplica a los servicios asistidos de viaje y que determinados derechos de los consumidores establecidos en la Directiva se aplican también a los viajes combinados.
- (41) La presente Directiva se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el Reglamento (CE) nº 593/2008 del Parlamento Europeo, y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I)²⁷ y del Derecho contractual nacional para los aspectos no regulados por ella. Puesto que la presente Directiva tiene

²⁵ DO L 376 de 27.12.2006, p. 36.

²⁶ DO L 304 de 22.11.2011, p. 64.

²⁷ DO L 177 de 4.7.2008, p. 6.

por objeto contribuir al buen funcionamiento del mercado interior y establecer un alto nivel de protección de los consumidores, sus objetivos no pueden ser alcanzados por los Estados miembros y pueden lograrse mejor a nivel de la Unión. En consecuencia, la Unión puede adoptar medidas, con arreglo al principio de subsidiariedad establecido en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad enunciado en dicho artículo, la presente Directiva no excede de lo necesario para alcanzar dichos objetivos.

- (42) La presente Directiva respeta los derechos fundamentales y observa los principios reconocidos por la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. La propuesta respeta, en especial, la libertad de empresa establecida en el artículo 16 de la Carta, garantizando al mismo tiempo un alto nivel de protección de los consumidores en la Unión, de conformidad con su artículo 38.
- (43) De conformidad con la Declaración política conjunta de los Estados miembros y de la Comisión, de 28 de septiembre de 2011, sobre los documentos explicativos, los Estados miembros se han comprometido a adjuntar a la notificación de sus medidas de transposición, en aquellos casos en que esté justificado, uno o varios documentos que expliquen la relación entre los elementos de una Directiva y las partes correspondientes de los instrumentos nacionales de transposición. Respecto a la presente Directiva, el legislador considera que la transmisión de tales documentos está justificada.

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

Capítulo I

Objeto, ámbito de aplicación y definiciones

Artículo 1

Objeto

La presente Directiva tiene por objeto contribuir al buen funcionamiento del mercado interior y establecer un alto nivel de protección de los consumidores mediante la aproximación de determinados aspectos de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en relación con los contratos de viajes combinados y los servicios asistidos de viaje celebrados entre viajeros y operadores.

Artículo 2

Ámbito de aplicación

1. La presente Directiva se aplicará a los contratos de viaje combinado ofertados o vendidos por operadores a viajeros, con excepción del artículo 17, y a los servicios asistidos de viaje, con excepción de los artículos 4 a 14, 18 y 21, apartado 1.
2. La presente Directiva no se aplicará a los:
 - a) viajes combinados y servicios asistidos de viaje por un período inferior a 24 horas, a menos que se incluya la noche de hotel;
 - b) contratos complementarios de servicios financieros;
 - c) viajes combinados y servicios asistidos de viaje adquiridos sobre la base de un contrato marco entre el empleador del viajero y un operador especializado en la organización de viajes de negocios;

- d) viajes combinados en los que no se combine más de un servicio de viaje a que se refiere el artículo 3, apartado 1, letras a), b) y c), con un servicio de viaje a que se refiere el artículo 3, apartado 1, letra d), si este servicio no representa una parte significativa del viaje combinado; o
- e) contratos independientes relativos a un servicio de viaje único.

Artículo 3
Definiciones

A efectos de la presente Directiva, se entenderá por:

- 1) «servicio de viaje»:
 - a) el transporte de pasajeros,
 - b) el alojamiento con fines no residenciales,
 - c) el alquiler de coches o
 - d) cualquier otro servicio turístico no accesorio del transporte de pasajeros, el alojamiento o el alquiler de coches;
- 2) «viaje combinado»: la combinación de al menos dos tipos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación, si esos servicios son
 - a) organizados por un operador, incluso a petición o según la selección del viajero, antes de que se celebre un contrato por la totalidad de los servicios o
 - b) con independencia de la celebración de contratos separados con cada uno de los proveedores de servicios de viaje, esos servicios son:
 - i) adquiridos en un único punto de venta en el mismo proceso de reserva;
 - ii) ofertados o facturados a un precio a tanto alzado o global;
 - iii) anunciados o vendidos como «viaje combinado» o bajo una denominación similar;
 - iv) combinados después de la celebración de un contrato en virtud del cual el operador permite al viajero elegir entre una selección de distintos tipos de servicios de viaje, o
 - v) adquiridos a operadores independientes a través de procesos de reserva en línea conexos en los que el nombre o los datos del viajero, necesarios para celebrar una transacción de reserva, se transfieren entre los operadores a más tardar en el momento en que se confirma la reserva del primer servicio;
- 3) «contrato de viaje combinado»: el contrato por el conjunto del viaje combinado o, si dicho viaje se realiza con arreglo a diferentes contratos, todos los contratos que cubran los servicios incluidos en el viaje combinado;
- 4) «inicio del viaje combinado»: el comienzo de la ejecución del viaje combinado;
- 5) «servicio asistido de viaje»: la combinación de al menos dos tipos diferentes de servicios de viaje para el mismo viaje o vacación que no constituya un viaje combinado y que dé lugar a la celebración de contratos separados con cada uno de los proveedores de servicios de viaje, si un minorista facilita la combinación:

- a) sobre la base de reservas separadas con ocasión de una única visita o contacto con el punto de venta;
 - b) mediante la adquisición de servicios de viaje adicionales a otro operador de forma específica a través de procesos de reserva en línea conexos a más tardar en el momento en que se confirma la reserva del primer servicio;
- 6) «viajero»: toda persona que tiene la intención de celebrar un contrato o tiene derecho a viajar con arreglo a un contrato celebrado en el ámbito de aplicación de la presente Directiva, incluidos los viajeros de negocios en la medida en que no viajen sobre la base de un contrato marco con un operador especializado en la organización de viajes de negocios;
- 7) «operador»: cualquier persona que actúe con fines relacionados con su actividad comercial, negocio, oficio o profesión;
- 8) «organizador»: un operador que combina y vende u oferta viajes combinados, directamente o a través de o junto con otro operador; cuando más de un operador reúna cualquiera de los criterios enunciados en el apartado 2), letra b), todos los operadores se considerarán organizadores, a menos que uno de ellos sea designado como organizador y el viajero sea informado al respecto;
- 9) «minorista»: operador distinto del organizador que
- a) vende u oferta viajes combinados o
 - b) facilita la adquisición de servicios de viaje que forman parte de un servicio asistido de viaje ayudando a los viajeros a celebrar contratos separados para servicios de viaje con proveedores de servicios individuales;
- 10) «soporte duradero»: todo instrumento que permita al viajero o al operador conservar información que se le transmita personalmente de forma que en el futuro pueda acceder a ella fácilmente durante un periodo de tiempo adecuado a los fines de dicha información y que permita la reproducción inalterada de la información almacenada;
- 11) «circunstancias extraordinarias e inevitables»: una situación fuera del control del operador, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables;
- 12) «falta de conformidad»: la no ejecución y la ejecución inapropiada de los servicios de viaje incluidos en un viaje combinado.

Capítulo II

Obligaciones de información y contenido del contrato de viaje combinado

Artículo 4

Información precontractual

1. Los Estados miembros garantizarán que, antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato de viaje combinado u oferta correspondiente, el organizador y, cuando el viaje combinado se venda a través de un minorista, también el minorista proporcionarán al viajero la siguiente información relativa al viaje combinado:
- a) las principales características de los servicios de viaje:

- i) el destino o los destinos del viaje, el itinerario y los períodos de estancia, con sus fechas;
 - ii) los medios, características y categorías de transporte, los puntos, fechas y horas de salida y de regreso o, cuando la hora exacta esté aún por determinar, la hora aproximada de salida y de regreso, la duración, los lugares de las paradas intermedias y las conexiones de transporte;
 - iii) la ubicación, principales características y categoría turística del alojamiento;
 - iv) si se incluyen las comidas y, en caso afirmativo, las comidas previstas;
 - v) las visitas, excursiones u otros servicios incluidos en el precio total acordado del viaje combinado;
 - vi) el idioma o los idiomas en que se llevarán a cabo las actividades y
 - vii) la garantía de acceso para las personas con movilidad reducida durante el viaje o vacación;
- b) el nombre comercial, la dirección del organizador y, en su caso, del minorista, así como su número de teléfono y correo electrónico;
 - c) el precio total del viaje combinado con todos los impuestos incluidos y, en su caso, todas las tasas, gastos y otros costes adicionales o, si dichos costes no pueden calcularse razonablemente por anticipado, el hecho de que el viajero puede tener que soportar tales costes adicionales;
 - d) las modalidades de pago y, cuando proceda, la existencia y las condiciones de los depósitos u otras garantías financieras que tenga que pagar o aportar por el viajero;
 - e) el número mínimo de personas necesario para la realización del viaje combinado y un plazo de al menos veinte días antes del comienzo del viaje combinado para su posible cancelación si no se alcanza dicho número;
 - f) información general sobre los requisitos de pasaporte y visado, incluido el tiempo aproximado para la obtención de visados para los nacionales del Estado miembro de que se trate e información sobre los trámites sanitarios;
 - g) confirmación de que los servicios constituyen un viaje combinado en el sentido de la presente Directiva.
2. La información a que se hace referencia en el apartado 1 se proporcionará de manera clara y visible.

Artículo 5

Carácter vinculante de la información precontractual y celebración del contrato

- 1. Los Estados miembros garantizarán que el organizador no podrá modificar la información facilitada al viajero con arreglo al artículo 4, letras a), c), d), e) y g), salvo que el organizador se reserve el derecho de introducir cambios en esa información y comunique dichos cambios al viajero de forma clara y visible antes de la celebración del contrato.

2. Si la información sobre las tasas, gastos y otros costes adicionales mencionada en el artículo 4, letra c), no se proporciona antes de la celebración del contrato, el viajero no tendrá que soportar esas tasas, gastos u otros costes.
3. En el momento de la celebración del contrato o inmediatamente después, el organizador proporcionará al viajero una copia del contrato o una confirmación del mismo en un soporte duradero.

Artículo 6

Contenido del contrato de viaje combinado y documentos que se entregarán antes del inicio del viaje combinado

1. Los Estados miembros garantizarán que los contratos de viaje combinado están redactados en un lenguaje claro y comprensible y, si están por escrito, que son legibles.
2. El contrato o su confirmación incluirá toda la información mencionada en el artículo 4, así como la información adicional siguiente:
 - a) necesidades especiales del viajero aceptadas por el organizador;
 - b) información de que el organizador:
 - i) es responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos;
 - ii) está obligado a prestar asistencia si el viajero se halla en dificultades de conformidad con el artículo 14;
 - iii) está obligado a garantizar la protección contra la insolvencia a efectos del reembolso y la repatriación de conformidad con el artículo 15, así como el nombre de la entidad que proporciona la protección contra la insolvencia y sus datos de contacto, incluida su dirección geográfica;
 - c) los datos de un punto de contacto al que el viajero puede reclamar toda falta de conformidad que compruebe sobre el terreno;
 - d) el nombre, dirección geográfica, número de teléfono y correo electrónico del representante local del organizador o del punto de contacto cuya asistencia podría requerir un viajero en dificultades o, en caso de que no exista dicho representante o punto de contacto, un número de teléfono de urgencia o la indicación de otros medios para contactar al organizador;
 - e) información de que el viajero podrá rescindir el contrato en cualquier momento antes del comienzo del viaje combinado mediante el pago de una indemnización apropiada o una tasa tipo de rescisión razonable si dicha tasa se especifica de conformidad con el artículo 10, apartado 1;
 - f) en el caso de que viajen menores en un viaje combinado que incluya alojamiento, información que permita el contacto directo con el menor o con la persona responsable en su lugar de estancia;
 - g) información sobre los mecanismos de resolución de litigios alternativos y en línea disponibles.
3. La información mencionada en el apartado 2 se proporcionará de forma clara y visible.

4. Con tiempo suficiente antes del inicio del viaje combinado, el organizador proporcionará al viajero los recibos, vales o billetes necesarios, incluida la información exacta acerca de la hora de salida, paradas intermedias, conexiones de transporte y llegada.

Capítulo III

Modificaciones del contrato antes del inicio del viaje combinado

Artículo 7

Cesión del viaje combinado a otro viajero

1. Los Estados miembros garantizarán que el viajero podrá, previa notificación al organizador con una antelación razonable en un soporte duradero antes del inicio del viaje combinado, ceder el contrato a una persona que reúna todas las condiciones aplicables a ese contrato.
2. El cedente del contrato y el cesionario responderán solidariamente del pago del saldo del precio, así como de cualquier tasa, gasto u otros costes adicionales derivados de la cesión. Tales costes deberán ser razonables y, en cualquier caso, no superarán los costes reales soportados por el organizador.

Artículo 8

Modificación del precio

1. Los Estados miembros garantizarán que los precios no son revisables, salvo si el contrato se reserva expresamente la posibilidad de un aumento y obliga al organizador a reducir los precios en la misma medida como consecuencia directa de los cambios:
 - a) en los costes del combustible para el transporte de pasajeros;
 - b) en el nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos, exigidos por terceros que no están directamente involucrados en la ejecución del viaje combinado, incluidas las tasas turísticas, de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos, o
 - c) los tipos de cambio aplicables al viaje combinado.
2. El aumento de precio mencionado en el apartado 1 no excederá del 10 % del precio del viaje combinado.
3. El aumento de precio mencionado en el apartado 1 solo será válido si el organizador lo notifica al viajero con una justificación y su cálculo en un soporte duradero, a más tardar veinte días antes del inicio del viaje combinado.

Artículo 9

Alteración de otras cláusulas del contrato

1. Los Estados miembros garantizarán que, antes del inicio del viaje combinado, el organizador podrá modificar unilateralmente las cláusulas del contrato con excepción del precio, salvo si:
 - a) el organizador se ha reservado este derecho en el contrato,
 - b) el cambio es insignificante y

- c) el organizador informa al viajero de forma clara y visible en un soporte duradero.
2. Si, antes del inicio del viaje combinado, el organizador se ve obligado a modificar sustancialmente alguna de las principales características de los servicios de viaje, tal como se definen en el artículo 4, apartado 1, letra a), o los requisitos especiales, tal como se definen en el artículo 6, apartado 2, letra a), comunicará sin demora al viajero de forma clara y visible, en un soporte duradero:
 - a) las modificaciones propuestas y
 - b) el hecho de que el viajero podrá rescindir el contrato sin penalización alguna en un plazo razonable y que, en caso contrario, la modificación propuesta se considerará aceptada.
3. Cuando las modificaciones del contrato mencionadas en el apartado 2 den lugar a un viaje combinado de calidad o coste inferior, el viajero tendrá derecho a una reducción apropiada del precio.
4. En caso de rescisión del contrato en virtud de la letra b) del apartado 2, el organizador deberá reembolsar todos los pagos recibidos del viajero en un plazo de catorce días a partir de la fecha de expiración del contrato. El viajero tendrá derecho, en su caso, a una indemnización de conformidad con el artículo 12.

Artículo 10

Rescisión del contrato antes del inicio del viaje combinado

1. Los Estados miembros garantizarán que el viajero podrá rescindir el contrato antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una indemnización adecuada al organizador. El contrato podrá especificar una tasa tipo de rescisión razonable basada en el momento de la rescisión y en el ahorro de costes y los ingresos habituales por la oferta alternativa de servicios de viaje. En ausencia de una tasa tipo de rescisión, el importe de la indemnización equivaldrá al precio del viaje combinado menos los gastos ahorrados por el organizador.
2. El viajero tendrá derecho a rescindir el contrato antes del inicio del viaje combinado sin indemnización, en caso de que concurren circunstancias extraordinarias e inevitables en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa al viaje combinado.
3. El organizador podrá rescindir el contrato sin indemnizar al viajero si
 - a) el número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo especificado en el contrato y el organizador notifica al viajero la rescisión en el plazo fijado en el contrato, a más tardar, veinte días antes del inicio del viaje combinado; o
 - b) el organizador se ve en la imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias extraordinarias e inevitables y notifica al viajero su rescisión sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.
4. En caso de rescisión del contrato con arreglo a los apartados 1, 2 y 3, el organizador reembolsará todo pago indebido realizado por el viajero en un plazo de catorce días.

Capítulo IV

Ejecución del viaje combinado

Artículo 11

Responsabilidad por la ejecución del viaje combinado

1. Los Estados miembros garantizarán que el organizador es responsable de la ejecución de los servicios de viaje incluidos en el contrato, con independencia de que estos servicios sean prestados por el organizador o por otros proveedores de servicios.
2. Si cualquiera de los servicios no se presta de conformidad con el contrato, el organizador deberá subsanar la falta de conformidad, salvo que ello resulte desproporcionado.
3. Cuando una parte significativa de los servicios no pueda proporcionarse según lo convenido en el contrato, el organizador deberá adoptar disposiciones alternativas adecuadas, sin ningún coste adicional para el viajero, para la continuación del viaje combinado, incluso cuando el regreso del viajero al lugar de partida no se efectúe según lo acordado.
4. Cuando al organizador le resulta imposible ofrecer alternativas adecuadas o el viajero no las acepte porque no son comparables con lo convenido en el contrato, el organizador, en la medida en que el viaje combinado incluya el transporte de pasajeros, proporcionará al viajero sin coste adicional un transporte equivalente hasta el lugar de partida u otro lugar que el viajero haya acordado y le indemnizará, en su caso, de conformidad con el artículo 12.
5. Si fuera imposible garantizar el retorno puntual de los viajeros debido a circunstancias extraordinarias e inevitables, el organizador no asumirá el coste de la estancia continuada por encima de 100 EUR por noche y tres noches por viajero.
6. Esta limitación de los costes a que se refiere el apartado 5 no se aplicará a las personas con movilidad reducida, tal como se definen en el Reglamento (CE) nº 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo²⁸, y a sus acompañantes, las mujeres embarazadas y los menores no acompañados, así como las personas con necesidad de asistencia médica específica, si sus necesidades particulares han sido notificadas al organizador al menos 48 horas antes del inicio del viaje combinado. El organizador no podrá invocar las circunstancias extraordinarias e inevitables a efectos de la limitación de costes mencionada en el apartado 5 si el transportista no puede invocar estas circunstancias en virtud de la legislación aplicable de la Unión.
7. Si las disposiciones alternativas dan lugar a un viaje combinado de calidad o coste inferior, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio y, en su caso, a una indemnización por daños y perjuicios de conformidad con el artículo 12.

²⁸ DO L 204 de 26.7.2006, p. 1.

Artículo 12
Reducción del precio e indemnización por daños y perjuicios

1. Los Estados miembros garantizarán que el viajero tiene derecho a una reducción del precio apropiada por
 - a) cualquier período durante el cual hubo falta de conformidad;
 - b) cuando las alternativas mencionadas en los apartados 3 y 4 del artículo 11 den lugar a un viaje combinado de calidad o coste inferior.
2. El viajero tendrá derecho a recibir una indemnización por daños y perjuicios del organizador por cualquier daño, incluidos los daños morales, que sufra como consecuencia de cualquier falta de conformidad.
3. El viajero no tendrá derecho a una reducción del precio o a una indemnización por daños y perjuicios si
 - a) el organizador demuestra que la falta de conformidad
 - i) es imputable al viajero,
 - ii) es imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable, o
 - iii) es debida a circunstancias extraordinarias e inevitables, o
 - b) el viajero no informa al organizador sin demora indebida de cualquier falta de conformidad que haya comprobado sobre el terreno si ese requisito de información está clara y explícitamente enunciado en el contrato y es razonable, teniendo en cuenta las circunstancias del caso.
4. En la medida en que los convenios internacionales que vinculan a la Unión limiten el alcance o las condiciones en las que debe pagar una indemnización un proveedor de servicios que forman parte de un viaje combinado, las mismas limitaciones se aplicarán al organizador. En la medida en que los convenios internacionales que no vinculan a la Unión limiten la indemnización que debe pagar un proveedor de servicios, los Estados miembros podrán limitar la indemnización que debe pagar el organizador siempre que dicha limitación no se aplique a los daños corporales y perjuicios causados de forma intencional o por negligencia grave y su importe no sea superior al triple del precio total del viaje combinado.
5. Todo derecho a indemnización o reducción del precio en virtud de la presente Directiva no afectará a los derechos de los viajeros en virtud del Reglamento (CE) n° 261/2004²⁹, del Reglamento (CE) n° 1371/2007³⁰, del Reglamento (UE) n° 1177/2010³¹ y del Reglamento (UE) n° 181/2011³². Los viajeros tendrán derecho a presentar reclamaciones al amparo de la presente Directiva y de dichos Reglamentos, pero no podrán, en relación con los mismos hechos, acumular derechos en virtud de diferentes bases jurídicas si los derechos salvaguardan el mismo interés o persiguen el mismo objetivo.
6. El período de prescripción para presentar reclamaciones con arreglo al presente artículo no podrá ser inferior a un año.

²⁹ DO L 46 de 17.2.2004, p. 1.

³⁰ DO L 315 de 3.12.2007, p. 14.

³¹ DO L 334 de 17.2.2010, p. 1.

³² DO L 55 de 28.2.2011, p. 1.

Artículo 13

Posibilidad de ponerse en contacto con el organizador a través del minorista

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

Artículo 14

Obligación de prestar asistencia

Los Estados miembros garantizarán que el organizador proporciona inmediata asistencia al viajero en dificultades, en particular, mediante:

- a) el suministro de información adecuada sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular, y
- b) la asistencia al viajero en la comunicación a distancia y las alternativas de viaje.

El organizador deberá poder cobrar una tasa razonable por dicha asistencia si la situación se ha originado por negligencia o dolo del viajero.

Capítulo V

Protección contra la insolvencia

Artículo 15

Eficacia y alcance de la protección contra la insolvencia

1. Los Estados miembros garantizarán que los organizadores y minoristas establecidos en su territorio que facilitan la adquisición de servicios asistidos de viaje reciben garantías del reembolso efectivo e inmediato de todos los pagos realizados por los viajeros y, en la medida en que se incluya el transporte de pasajeros, de la repatriación efectiva e inmediata de los viajeros en caso de insolvencia.
2. La protección contra la insolvencia a que se refiere el apartado 1 tendrá en cuenta el riesgo financiero real de las actividades del operador. Los viajeros disfrutarán de la misma con independencia de su lugar de residencia, el lugar de partida o el lugar de venta del viaje combinado o servicio asistido de viaje.

Artículo 16

Reconocimiento mutuo de la protección contra la insolvencia y cooperación administrativa

1. Los Estados miembros reconocerán como cumplimiento de los requisitos de sus normas nacionales de transposición del artículo 15 toda protección contra la insolvencia obtenida por un organizador o minorista que facilite la adquisición de servicios asistidos de viaje conforme a las normas de transposición del artículo 15 de su Estado miembro de establecimiento.

2. Los Estados miembros designarán puntos de contacto centrales para facilitar la cooperación administrativa y el control de los organizadores y minoristas que facilitan la adquisición de servicios asistidos de viaje y que operan en distintos Estados miembros. Los Estados miembros notificarán los datos de estos puntos de contacto a los demás Estados miembros y a la Comisión.
3. Los puntos de contacto centrales se facilitarán recíprocamente toda la información necesaria sobre sus regímenes nacionales de protección contra la insolvencia y la identidad del organismo u organismos que ofrezcan protección contra la insolvencia a un determinado operador establecido en su territorio. Se concederán mutuamente acceso al listado de los organizadores y minoristas que facilitan la adquisición de servicios asistidos de viaje que cumplan sus obligaciones de protección contra la insolvencia.
4. Si un Estado miembro tiene dudas sobre la protección contra la insolvencia de un organizador o un minorista que facilita la adquisición de servicios asistidos de viaje y que está establecido en un Estado miembro diferente y opera en su territorio, deberá pedir aclaraciones al Estado miembro de establecimiento. Los Estados miembros responderán a las solicitudes de otros Estados miembros a más tardar en un plazo de quince días hábiles desde su recepción.

Capítulo VI

Servicios asistidos de viaje

Artículo 17

Requisitos de información para los servicios asistidos de viaje

Los Estados miembros garantizarán que, antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato u oferta correspondiente de servicios asistidos de viaje, el operador que facilita la adquisición de servicios asistidos de viaje declarará de forma clara y visible que:

- a) cada proveedor de servicios será el único responsable de la correcta prestación contractual de su servicio y
- b) el viajero no se beneficiará de ninguno de los derechos otorgados por la presente Directiva a los viajeros de viajes combinados, excepto el derecho al reembolso de los pagos anticipados y, en la medida en que se incluya el transporte de pasajeros, a la repatriación en caso de insolvencia del minorista o de cualquiera de los proveedores de servicios.

Capítulo VII

Disposiciones generales

Artículo 18

Obligaciones particulares del minorista cuando el organizador esté establecido fuera del EEE

Cuando el organizador esté establecido fuera del EEE, el minorista establecido en un Estado miembro estará sujeto a las obligaciones impuestas a los organizadores en los capítulos IV y V, salvo que el minorista pruebe que el organizador cumple con lo dispuesto en dichos capítulos.

Artículo 19
Responsabilidad por errores en la reserva

Los Estados miembros garantizarán que un minorista que ha aceptado organizar la reserva de un viaje combinado o de servicios asistidos de viaje, o que facilita la reserva de esos servicios, será responsable de cualquier error que se produzca en el proceso de reserva, salvo que esos errores sean imputables al viajero o a circunstancias extraordinarias e inevitables.

Artículo 20
Derecho de indemnización

En los casos en que el organizador o, de conformidad con los artículos 15 o 18, un minorista pague una indemnización, conceda una reducción del precio o cumpla las demás obligaciones que le impone la presente Directiva, ninguna de las disposiciones de la presente Directiva o de la legislación nacional podrá interpretarse como una restricción de su derecho a reclamar una indemnización de los terceros que hayan contribuido al hecho que origina la indemnización, la reducción del precio u otras obligaciones.

Artículo 21
Carácter imperativo de la Directiva

1. La declaración realizada por un organizador de que actúa exclusivamente como proveedor de un servicio de viaje, como intermediario o en cualquier otra calidad, o de que un viaje combinado en el sentido de la presente Directiva no constituye un viaje combinado, no le eximirá de las obligaciones que la presente Directiva impone a los organizadores.
2. Los viajeros no podrán renunciar a los derechos que les confieran las disposiciones nacionales de transposición de la presente Directiva.
3. Toda cláusula contractual o declaración del viajero que suponga una renuncia o limitación directa o indirecta de los derechos conferidos a los viajeros por la presente Directiva o que tenga por objeto eludir su aplicación no será vinculante para el viajero.

Artículo 22
Ejecución

Los Estados miembros garantizarán que existen medios adecuados y eficaces para asegurar el cumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva.

Artículo 23
Sanciones

Los Estados miembros establecerán las normas relativas a las sanciones que los organismos de ejecución podrán imponer a los operadores por las infracciones de las disposiciones nacionales adoptadas con arreglo a la presente Directiva y adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar su aplicación. Las sanciones establecidas deberán ser efectivas, proporcionadas y disuasorias.

Artículo 24

Información por parte de la Comisión y revisión

A más tardar [5 años después de su entrada en vigor], la Comisión remitirá un informe sobre la aplicación de la presente Directiva al Parlamento Europeo y al Consejo. El informe irá acompañado, en su caso, de propuestas legislativas para adaptar la presente Directiva a la evolución que se registre en el ámbito de los derechos de los viajeros.

Artículo 25

Modificación del Reglamento (CE) nº 2006/2004 y de la Directiva 2011/83/UE

1. El punto 5 del anexo del Reglamento (CE) nº 2004/2006 se sustituye por el texto siguiente:

«5. La Directiva [la presente Directiva] del Parlamento Europeo y del Consejo, de [fecha de adopción], relativa a los viajes combinados y a los servicios asistidos de viaje, por la que se modifican el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE (DO [...]).».
2. La letra g) del apartado 3 del artículo 3 de la Directiva 2011/83/CE se sustituye por el texto siguiente:

«g) de viajes combinados, tal como se definen en el artículo 3, apartado 2, de la Directiva [...] del Parlamento Europeo y del Consejo, de [fecha de adopción], relativa a los viajes combinados y a los servicios asistidos de viaje, por la que se modifican el Reglamento (CE) nº 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo y la Directiva 2011/83/UE y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE (DO [...]), con excepción del artículo 8, apartado 2, el artículo 19, el artículo 21 y el artículo 22.».

Capítulo VIII

Disposiciones finales

Artículo 26

Derogaciones

La Directiva 90/314/CE queda derogada a partir de [18 meses después de la entrada en vigor de la presente Directiva].

Las referencias a la Directiva derogada se entenderán hechas a la presente Directiva y se leerán con arreglo a la tabla de correspondencias que figura en el anexo de la presente Directiva.

Artículo 27

Transposición

1. Los Estados miembros adoptarán y publicarán, a más tardar [18 meses después de la entrada en vigor de la presente Directiva], las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente Directiva. Comunicarán inmediatamente a la Comisión el texto de dichas disposiciones.

2. Aplicarán dichas disposiciones a más tardar [18 meses después de la entrada en vigor de la presente Directiva].
3. Esas disposiciones de los Estados miembros incluirán una mención a la presente Directiva o irán acompañadas de dicha mención en su publicación oficial. Los Estados miembros determinarán cómo ha de hacerse dicha mención.
4. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el texto de las principales disposiciones de Derecho interno que adopten en el ámbito regulado por la presente Directiva.

Artículo 28
Entrada en vigor

La presente Directiva entrará en vigor el [vigésimo día siguiente al de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*].

Artículo 29
Destinatarios

Los destinatarios de la presente Directiva serán los Estados miembros.

Hecho en Bruselas, el

Por el Parlamento Europeo
El Presidente

Por el Consejo
El Presidente

ANEXO 1³³

Numeración de los artículos de 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	Numeración de los artículos de la presente Directiva
Artículo 1	Artículo 1 (modificado)
Artículo 2, apartado 1	Artículo 3, apartado 2 (modificado) y artículo 2, apartado 2, letra a)
Artículo 2, apartado 2	Artículo 3, apartado 8 (modificado)
Artículo 2, apartado 3	Artículo 3, apartado 9 (modificado)
Artículo 2, apartado 4	Artículo 3, apartado 6 (modificado)
Artículo 2, apartado 5	Artículo 3, apartado 3 (modificado)
Artículo 3, apartado 1	Suprimido
Artículo 3, apartado 2	Suprimido, aunque elementos principales se han incorporado en los artículos 4 y 5 (modificados)
Artículo 4, apartado 1	Artículo 4, apartado 1 (modificado), artículo 6, apartado 2 (modificado) y artículo 6, apartado 4 (modificado)
Artículo 4, apartado 1, letra b), inciso iv)	Suprimido
Artículo 4, apartado 2, letra a)	Artículo 6, apartado 2 (modificado)
Artículo 4, apartado 2, letra b)	Artículo 5, apartado 3 (modificado) y artículo 6, apartados 1 y 3 (modificados)
Artículo 4, apartado 2, letra c)	Suprimido
Artículo 4, apartado 3	Artículo 7 (modificado)
Artículo 4, apartado 4	Artículo 8 (modificado)

³³

Esta lista se proporciona con fines exclusivamente informativos. Cuando se indica que un artículo de la presente Directiva corresponde a un artículo de la Directiva 90/314/CEE, ello significa que al menos algunos elementos de una norma de la Directiva 90/314/CEE pueden encontrarse asimismo en la presente Directiva, pero ello no significa que el texto de las disposiciones pertinentes sea idéntico.

Artículo 4, apartado 5	Artículo 9, apartado 2 (modificado)
Artículo 4, apartado 6	Artículo 9, apartados 3 y 4 (modificados) y artículo 10, apartados 3 y 4 (modificados)
Artículo 4, apartado 7	Artículo 11, apartados 3, 4 y 7 (modificados)
Artículo 5, apartado 1	Artículo 11, apartado 1 (modificado)
Artículo 5, apartado 2	Artículo 12, apartados 2, 3, y 4 (modificados) y artículo 14 (modificado)
Artículo 5, apartado 3	Artículo 21, apartado 3 (modificado)
Artículo 5, apartado 4	Artículo 6, apartado 2, letra c) (modificado) y artículo 12, apartado 3, letra b) (modificado)
Artículo 6	Artículo 11, apartado 2 (modificado)
Artículo 7	Artículo 15 (modificado) y artículo 16 (modificado)
Artículo 8	Suprimido
Artículo 9, apartado 1	Artículo 27, apartados 1, 2 y 3 (modificados)
Artículo 9, apartado 2	Artículo 27, apartado 4 (modificado)
Artículo 10	Artículo 29

FICHA FINANCIERA LEGISLATIVA

1. MARCO DE LA PROPUESTA/INICIATIVA

- 1.1 Denominación de la propuesta/iniciativa
- 1.2 Ámbito(s) político(s) afectado(s) en la estructura GPA/PPA
- 1.3 Naturaleza de la propuesta/iniciativa
- 1.4 Objetivos
- 1.5 Justificación de la propuesta/iniciativa
- 1.6 Duración e incidencia financiera
- 1.7 Modo(s) de gestión previsto(s)

2. MEDIDAS DE GESTIÓN

- 2.1. Disposiciones en materia de seguimiento e informes
- 2.2. Sistema de gestión y de control
- 2.3. Medidas de prevención del fraude y de las irregularidades

3. INCIDENCIA FINANCIERA ESTIMADA DE LA PROPUESTA/INICIATIVA

- 3.1. Rúbrica(s) del marco financiero plurianual y línea(s) presupuestaria(s) de gastos afectada(s)
- 3.2. Incidencia estimada en los gastos
 - 3.2.1. *Resumen de la incidencia estimada en los gastos*
 - 3.2.2. *Incidencia estimada en los créditos de operaciones*
 - 3.2.3. *Incidencia estimada en los créditos de carácter administrativo*
 - 3.2.4. *Compatibilidad con el marco financiero plurianual vigente*
 - 3.2.5. *Contribución de terceros*
- 3.3. Incidencia estimada en los ingresos

FICHA FINANCIERA LEGISLATIVA

1. MARCO DE LA PROPUESTA/INICIATIVA

1.1. Denominación de la propuesta/iniciativa

Propuesta de revisión de la Directiva 90/314/CEE relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados.

1.2. **Ámbito(s) político(s) afectado(s) en la estructura GPA/PPA**³⁴

Título 33 – Justicia.

1.3. Naturaleza de la propuesta/iniciativa

La propuesta/iniciativa se refiere a **una acción nueva**

La propuesta/iniciativa se refiere a una acción nueva a raíz de un proyecto piloto / una acción preparatoria³⁵

La propuesta/iniciativa se refiere a **la prolongación de una acción existente**

La propuesta/iniciativa se refiere a una acción reorientada hacia una nueva acción

1.4. Objetivos

1.4.1. *Objetivo(s) estratégico(s) plurianual(es) de la Comisión contemplado(s) en la propuesta/iniciativa*

Capacitar a las personas en su calidad de consumidores y empresarios en el mercado interior para que ejerzan sus derechos derivados del Derecho de la Unión garantizando así el uso del espacio judicial europeo.

1.4.2. *Objetivo(s) específico(s) y actividad(es) GPA/PPA afectada(s)*

Objetivo específico n°

Simplificar el comercio transfronterizo en el mercado interior y reforzar la confianza de los consumidores.

Actividad(es) GPA/PPA afectada(s)

33.02

³⁴ GPA: gestión por actividades. PPA: presupuestación por actividades.

³⁵ Tal como se contempla en el artículo 49, apartado 6, letra a) o b), del Reglamento Financiero.

1.4.3. Resultado(s) e incidencia esperados

Especifíquense los efectos que la propuesta/iniciativa debería tener sobre los beneficiarios/la población destinataria.

- Garantizar un entorno más competitivo y más equitativo para las empresas que operan en el mercado de viajes.
- Aumentar la oferta transfronteriza de servicios de viajes combinados reduciendo los costes y los obstáculos al comercio transfronterizo en el mercado de viajes combinados.
- Reducir los perjuicios a los consumidores y aumentar la transparencia para los viajeros que adquieren combinaciones de servicios de viaje.

1.4.4. Indicadores de resultados e incidencia

Especifíquense los indicadores que permiten realizar el seguimiento de la ejecución de la propuesta/iniciativa.

- Aumento del comercio transfronterizo en el mercado de viajes combinados.
- Nivel de costes de cumplimiento de las empresas que operan en el mercado de viajes combinados.
- Aumento del número de consumidores protegidos en sus vacaciones.
- Disminución del número de consumidores con problemas en distintos tipos de viajes.

1.5. Justificación de la propuesta/iniciativa

1.5.1. Necesidad(es) que debe(n) satisfacerse a corto o largo plazo

- Clarificar y modernizar el alcance de la protección de los viajeros que adquieren combinaciones de servicios de viajes para el mismo viaje o vacación, en particular integrando los viajes combinados y los servicios asistidos de viaje en línea en el ámbito de aplicación de la Directiva revisada, a la vez que se aclara, de manera específica, el alcance de la protección de las reservas a través de las agencias de viajes tradicionales. Esto aumentará la transparencia para todos los operadores del mercado.
- Garantizar que los viajeros estén mejor informados sobre los productos de viaje que adquieren y ofrecerles soluciones más claras si algo sale mal, reduciendo así sustancialmente los perjuicios que sufren.
- Reducir al mínimo los obstáculos al comercio transfronterizo y los costes de cumplimiento para los operadores que deseen vender viajes combinados a través de las fronteras.

1.5.2. Valor añadido de la intervención de la Unión Europea

- La propuesta pondrá fin a la fragmentación del mercado interior, que representa un obstáculo al comercio transfronterizo y genera distorsiones de la competencia, al mismo tiempo que reforzará la protección de los consumidores, teniendo en cuenta la evolución del mercado.
- Este objetivo no puede ser alcanzado de manera suficiente por los Estados miembros, debido a las disparidades entre las legislaciones nacionales que son el motivo de los obstáculos al mercado interior y las distorsiones de la

competencia. Si los Estados miembros abordan la evolución del mercado, así como las lagunas e incoherencias en la legislación de la UE, de manera descoordinada, se crearía incluso una mayor fragmentación del mercado interior y se agravaría el problema.

1.5.3. *Principales conclusiones extraídas de experiencias similares anteriores*

- La adopción de la Directiva sobre los viajes combinados en 1990 supuso una importante contribución al desarrollo del mercado único, acrecentando la competencia y mejorando la calidad general de las ofertas. La Directiva modernizada debe arrojar resultados positivos similares para los consumidores y las empresas.
- La Directiva sobre los derechos de los consumidores tiene objetivos similares a los de la actual revisión, es decir, reducir los obstáculos al comercio transfronterizo y garantizar un nivel elevado de protección de los consumidores. Sin embargo, dado que la Directiva solo se aplicará en todos los Estados miembros, a más tardar, el 13 de junio de 2014, las lecciones extraídas son limitadas.

1.5.4. *Coherencia y posibles sinergias con otros instrumentos pertinentes*

- La presente propuesta es coherente con el objetivo de alcanzar un elevado nivel de protección de los consumidores, pues contiene disposiciones imperativas de protección del viajero para las que los Estados miembros o los operadores no pueden establecer excepciones en perjuicio del consumidor.
- La propuesta complementa la legislación comunitaria vigente, en particular, la Directiva sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores (1993/13/CEE), la Directiva relativa a las prácticas comerciales desleales (2005/29/CE), la Directiva sobre los derechos de los consumidores (2011/83/UE), los Reglamentos en materia de derechos de los pasajeros (Reglamentos (CE) nº 2004/261, (CE) nº 1371/2007, (CE) nº 1177/2010 y (CE) nº 181/2011), así como la Directiva 2000/31/CE sobre el comercio electrónico y la Directiva 2006/123/CE relativa a los servicios en el mercado interior.
- Además, la propuesta es complementaria del Reglamento (CE) nº 593/2008 (Roma I) sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales y del Reglamento (CE) nº 44/2001 (Bruselas I) relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil; en particular, no altera sus menciones a los viajes combinados como se subraya en los asuntos acumulados C-585/08 y C-144/09 («Pammer» y «Alpenhof») del TJUE.

1.6. Duración e incidencia financiera

Propuesta/iniciativa de **duración limitada**

– Propuesta/iniciativa en vigor desde el [DD/MM]AAAA hasta el [DD/MM]AAAA

– Incidencia financiera desde AAAA hasta AAAA

Propuesta/iniciativa de **duración ilimitada**

– Ejecución con una fase de puesta en marcha de n a n + 3,

– y pleno funcionamiento a partir de la última fecha

1.7. Modo(s) de gestión previsto(s)³⁶

Gestión centralizada directa a cargo de la Comisión

Gestión centralizada indirecta mediante delegación de las tareas de ejecución en:

– agencias ejecutivas

– organismos creados por las Comunidades³⁷

– organismos nacionales del sector público / organismos con misión de servicio público

– personas a quienes se haya encomendado la ejecución de acciones específicas de conformidad con el título V del Tratado de la Unión Europea y que estén identificadas en el acto de base pertinente a efectos de lo dispuesto en el artículo 49 del Reglamento Financiero

Gestión compartida con los Estados miembros

Gestión descentralizada con terceros países

Gestión conjunta con organizaciones internacionales (especifíquense)

Si se indica más de un modo de gestión, facilítense los detalles en el recuadro de observaciones.

Observaciones

No se espera que la aplicación requiera una importante financiación.
--

³⁶ Las explicaciones sobre los modos de gestión y las referencias al Reglamento Financiero pueden consultarse en el sitio BudgWeb: http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag_fr.html.

³⁷ Tal como se contemplan en el artículo 185 del Reglamento Financiero.

2. MEDIDAS DE GESTIÓN

2.1. Disposiciones en materia de seguimiento e informes

Especifíquense la frecuencia y las condiciones.

- A más tardar 5 años después de su entrada en vigor, la Comisión remitirá un informe sobre su aplicación al Parlamento Europeo y al Consejo. El informe irá acompañado, en su caso, de propuestas legislativas para adaptar la presente Directiva a la evolución que se registre en el ámbito de los derechos de los viajeros.

2.2. Sistema de gestión y de control

2.2.1. Riesgo(s) definido(s)

- La transposición tardía de la Directiva por parte de los Estados miembros.

2.2.2. Método(s) de control previsto(s)

- Los procedimientos de control/infracción normales de la Comisión en relación con la transposición y aplicación de la Directiva.

2.2.3. Costes y beneficios de los controles y porcentaje probable de incumplimiento

- Costes estándar relacionados con los controles de la transposición y los posibles procedimientos de infracción.

2.3. Medidas de prevención del fraude y de las irregularidades

Especifíquense las medidas de prevención y protección existentes o previstas.

- No procede.

3. INCIDENCIA FINANCIERA ESTIMADA DE LA PROPUESTA/INICIATIVA

3.1. Rúbrica(s) del marco financiero plurianual y línea(s) presupuestaria(s) de gastos afectada(s)

- Líneas presupuestarias existentes

En el orden de las rúbricas del marco financiero plurianual y las líneas presupuestarias.

Rúbrica del marco financiero plurianual	Línea presupuestaria	Tipo de gasto	Contribución			
	Número [Descripción]	CD/CND ³⁸	de países de la AELC ³⁹	de países candidatos ⁴⁰	de terceros países	a efectos de lo dispuesto en el artículo 18.1.a bis) del Reglamento Financiero
	33.02.01 – Derechos y ciudadanía – Garantía de la protección de los derechos y capacitación de los ciudadanos	CD	NO	NO	NO	NO

- Nuevas líneas presupuestarias solicitadas

En el orden de las rúbricas del marco financiero plurianual y las líneas presupuestarias.

Rúbrica del marco financiero plurianual	Línea presupuestaria	Tipo de gasto	Contribución			
	Número [Rúbrica]	CD/CND	de países de la AELC	de países candidatos	de terceros países	a efectos de lo dispuesto en el artículo 18.1.a bis) del Reglamento Financiero
	[XX.YY.YY.YY]		SÍ/NO	SÍ/NO	SÍ/NO	SÍ/NO

³⁸ CD = créditos disociados / CND = créditos no disociados.

³⁹ AELC: Asociación Europea de Libre Comercio.

⁴⁰ Países candidatos y, en su caso, países candidatos potenciales de los Balcanes Occidentales.

3.2. Incidencia estimada en los gastos

En vista de los gastos administrativos muy limitados, no se cumplimenta el anexo. El cálculo fue un 20 % ETP de un funcionario AD para supervisar la transposición y redactar el informe en el año n+5. Resumen del impacto estimado sobre el gasto

millones EUR (al tercer decimal)

Rúbrica del marco financiero plurianual:	Número 3	Justicia, Seguridad y Ciudadanía.....
---	-------------	---------------------------------------

DG: JUST			Año ⁴¹ 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	TOTAL
• Créditos de operaciones										
Número de línea presupuestaria 33.02.01	Compromisos		0	0	0	0	0,200		0	0,200
	Pagos		0	0	0	0	0,200		0	0,200
TOTAL de los créditos para la DG JUST	Compromisos						0,200			0,200
	Pagos						0,200			0,200

De conformidad con el artículo 24 de la propuesta, esta se revisará en el año n+5. Es probable que dicha revisión sea acompañada de asistencia externa o de un estudio.

⁴¹ El año N es el año de comienzo de la ejecución de la propuesta/iniciativa.

Rúbrica del marco financiero plurianual	5	«Gastos administrativos»
--	----------	--------------------------

millones EUR (al tercer decimal)

		Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	TOTAL
DG: JUST									
• Recursos humanos		0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,184
• Otros gastos administrativos									
TOTAL DG JUST	Créditos	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,184

TOTAL de los créditos para la RÚBRICA 5 del marco financiero plurianual	(Total de los compromisos = total de los pagos)	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,184
--	---	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------------

millones EUR (al tercer decimal)

		Año N ⁴²	Año N+1	Año N+2	Año N+3	Insértense tantos años como sea necesario para reflejar la duración de la incidencia (véase el punto 1.6)			TOTAL
TOTAL de los créditos para las RÚBRICAS 1 a 5 del marco financiero plurianual	Compromisos	0,026	0,026	0,026	0,026	0,226	0,026	0,026	0,384
	Pagos	0,026	0,026	0,026	0,026	0,226	0,026	0,026	0,384

⁴² El año N es el año de comienzo de la ejecución de la propuesta/iniciativa.

3.2.2. *Incidencia estimada en los créditos de carácter administrativo*

3.2.2.1. Resumen

- La propuesta/iniciativa no exige la utilización de créditos administrativos
- La propuesta/iniciativa exige la utilización de créditos administrativos, tal como se explica a continuación:

millones EUR (al tercer decimal)

	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	TOTAL
--	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------

RÚBRICA 5 del marco financiero plurianual								
Recursos humanos	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,184
Otros gastos administrativos								
Subtotal para la RÚBRICA 5 del marco financiero plurianual	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,184

Al margen de la RÚBRICA 5 del marco financiero plurianual⁴⁵								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

⁴⁵ Asistencia técnica y/o administrativa y gastos de apoyo a la ejecución de programas y/o acciones de la UE (antiguas líneas «BA»), investigación indirecta, investigación directa.

Recursos humanos								
Otros gastos de carácter administrativo								
Subtotal al margen de la RÚBRICA 5 del marco financiero plurianual								

TOTAL	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,184
--------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------------

Las necesidades en materia de créditos administrativos las cubrirán los créditos de la DG ya destinados a la gestión de la acción y/o reasignados en la DG, que se complementarán en caso necesario con cualquier dotación adicional que pudiera asignarse a la DG gestora en el marco del procedimiento de asignación anual y a la luz de los imperativos presupuestarios existentes.

3.2.2.2. Necesidades estimadas de recursos humanos

- La propuesta/iniciativa no exige la utilización de recursos humanos
- La propuesta/iniciativa exige la utilización de recursos humanos, tal como se explica a continuación:

Estimación que se expresará en unidades enteras (o como máximo al primer decimal)

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Empleos de plantilla (funcionarios y personal temporal)							
33 01 01 01 (Sede y Oficinas de Representación de la Comisión)	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2
XX 01 06 00 01 01 (Sede y Oficinas de Representación de la Comisión)							
XX 01 01 02 (Delegaciones)							
XX 01 05 01 (Investigación indirecta)							
10 01 05 01 (investigación directa)							
Personal externo (en unidades de equivalente a jornada completa FTE)							
XX 01 02 01 (AC, ENCS, INT de la «dotación global»)							
XX 01 02 02 (AC, AL, ENCS, INT y JED en las Delegaciones)							
XX 01 04 yy	- en la Sede						
	- en las Delegaciones						
XX 01 05 02 (AC, INT y ENCS; investigación indirecta)							
10 01 05 02 (AC, INT, ENCS; - investigación directa)							
Otras líneas presupuestarias (especifíquense)							
TOTAL	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2

Las necesidades de recursos humanos serán cubiertas por el personal de la DG ya destinado a la gestión de la acción y/o reasignado dentro de la DG, que se complementará en caso necesario con cualquier dotación adicional que pudiera asignarse a la DG gestora en el marco del procedimiento de asignación anual y a la luz de los imperativos presupuestarios existentes.

Descripción de las tareas que deben llevarse a cabo:

Funcionarios y agentes temporales	Misión normal de supervisión para comprobar si los Estados miembros transponen la legislación de forma oportuna y correcta. En el año n + 5, redacción de un informe.
Personal externo	No procede.

3.2.3. *Compatibilidad con el marco financiero plurianual vigente*

- La propuesta/iniciativa es compatible con el marco financiero plurianual vigente.
- La propuesta/iniciativa implicará la reprogramación de la rúbrica correspondiente del marco financiero plurianual.

Explíquese la reprogramación requerida, precisando las líneas presupuestarias afectadas y los importes correspondientes.

- La propuesta/iniciativa requiere la aplicación del Instrumento de Flexibilidad o la revisión del marco financiero plurianual⁴⁶.

Explíquese qué es lo que se requiere, precisando las rúbricas y líneas presupuestarias afectadas y los importes correspondientes.

[...]

3.2.4. *Contribución de terceros*

- La propuesta/iniciativa no prevé la cofinanciación por terceros
- La propuesta/iniciativa prevé la cofinanciación que se estima a continuación:

Créditos en millones EUR (al tercer decimal)

	Año N	Año N+1	Año N+2	Año N+3	Insértense tantos años como sea necesario para reflejar la duración de la incidencia (véase el punto 1.6)			Total
Especifíquese el organismo de cofinanciación								
TOTAL de los créditos cofinanciados								

⁴⁶ Véanse los puntos 19 y 24 del Acuerdo Interinstitucional.

3.3. Incidencia estimada en los ingresos

- X La propuesta/iniciativa no tiene incidencia financiera en los ingresos.
- La propuesta/iniciativa tiene la incidencia financiera que se indica a continuación:
 - en los recursos propios
 - en ingresos diversos

millones EUR (al tercer decimal)

Línea presupuestaria de ingresos:	Créditos disponibles en el ejercicio en curso	Incidencia de la propuesta/iniciativa ⁴⁷					Insértense tantos años como sea necesario para reflejar la duración de la incidencia (véase el punto 1.6)		
		Año N	Año N+1	Año N+2	Año N+3				
Artículo									

En el caso de ingresos diversos asignados, especifíquese la línea o líneas presupuestarias de gasto en la(s) que repercuta(n).

[...]

Especifíquese el método de cálculo de la incidencia en los ingresos.

[...]

⁴⁷ Por lo que se refiere a los recursos propios tradicionales (derechos de aduana, cotizaciones sobre el azúcar), los importes indicados deben ser importes netos, es decir, importes brutos tras la deducción del 25 % de los gastos de recaudación.