



Bruselas, 29.11.2023  
COM(2023) 905 final

2023/0435 (COD)

Propuesta de

**DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO**

**por la que se modifica la Directiva (UE) 2015/2302 para hacer más eficaz la protección de los viajeros y simplificar y aclarar determinados aspectos de la Directiva**

(Texto pertinente a efectos del EEE)

{SEC(2023) 540 final} - {SWD(2023) 905 final} - {SWD(2023) 906 final} -  
{SWD(2023) 907 final} - {SWD(2023) 908 final}

## **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

### **1. CONTEXTO DE LA PROPUESTA**

#### **• Razones y objetivos de la propuesta**

El turismo desempeña un papel importante en la economía mundial, ya que representa directa e indirectamente más del 10 % del producto interior bruto mundial. Impulsado por el aumento de las rentas, la disminución del coste de viajar y la oferta cada vez más variada de actividades turísticas, el número mundial de turistas pasó de 680 millones en el año 2000 a más de 1 500 millones en 2019. La Unión Europea es el primer destino turístico a nivel mundial; recibió aproximadamente a dos tercios de todos los turistas que se desplazaron al extranjero en 2022. El sector turístico tiene un peso fundamental en la economía de la UE: hay unos 2,3 millones de empresas turísticas y 10,9 millones de personas trabajaron en este sector en 2020<sup>1</sup>.

Los consumidores europeos se sirven de diversos métodos para contratar los servicios de viaje de un mismo viaje o vacación. Por ejemplo, puede que hagan reservas separadas para el transporte o el alojamiento, ya sea directamente con los distintos prestadores de servicios o a través de intermediarios, o puede que contraten viajes combinados en línea o fuera de línea, preestablecidos o a medida, que integren diferentes tipos de servicios de viaje. Los viajes combinados pueden ofrecerlos operadores turísticos, agencias de viajes, transportistas u otros agentes.

La Directiva (UE) 2015/2302, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados («la Directiva sobre los viajes combinados»)<sup>2</sup>, modernizó el marco jurídico de los viajes combinados a fin de reflejar la evolución tecnológica y del mercado. Su objetivo era abarcar las nuevas formas de reservar servicios de viaje que habían surgido, en particular las combinaciones a medida de servicios de viaje, que no estaban amparadas por la Directiva 90/314/CEE<sup>3</sup> o se encontraban en un limbo jurídico, y reforzaba de múltiples maneras los derechos de los usuarios de viajes combinados. También tenía por objetivo garantizar una competencia más justa entre los distintos tipos de empresas de viajes activas en el mercado de los viajes combinados.

El estallido de la pandemia de COVID-19 provocó cancelaciones masivas de viajes combinados y no se realizaron nuevas reservas durante cierto tiempo. Debido a los consiguientes problemas de liquidez de los organizadores de viajes combinados, muchos viajeros no recibieron los reembolsos correspondientes o solo los recibieron considerablemente después de los catorce días exigidos por la Directiva. En su Recomendación 2020/648, de mayo de 2020 (en lo sucesivo, «Recomendación de 2020»)<sup>4</sup>, la

---

<sup>1</sup> [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism\\_industries\\_-\\_economic\\_analysis](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_industries_-_economic_analysis).

<sup>2</sup> Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo (DO L 326 de 11.12.2015, p. 1). Las referencias a artículos específicos de la Directiva se hacen a la Directiva de 2015.

<sup>3</sup> Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados (DO L 158 de 23.6.1990, p. 59).

<sup>4</sup> Recomendación (UE) 2020/648 de la Comisión, de 13 de mayo de 2020, relativa a los bonos ofrecidos a los pasajeros y a los viajeros como alternativa al reembolso de viajes combinados y servicios de transporte cancelados en el contexto de la pandemia de COVID-19 (DO L 151 de 14.5.2020, p. 10).

Comisión fijó los principios del uso voluntario de los bonos y las formas de hacerlos más atractivos para los viajeros, en particular protegiéndolos contra la insolvencia del organizador. La aplicación de la Recomendación difiere en los distintos Estados miembros. Varios Estados miembros aprobaron normas que no se ajustaban a la Directiva, porque ampliaban los plazos de reembolso o hacían obligatorios los vales para los viajeros, lo que dio lugar a que la Comisión incoara procedimientos de infracción contra once Estados miembros.

En el informe de la Comisión publicado el 26 de febrero de 2021, sobre la aplicación de la Directiva sobre los viajes combinados<sup>5</sup>, se da una visión general de cómo los Estados miembros transpusieron la Directiva a sus ordenamientos jurídicos y de cómo se aplica desde julio de 2018. Pone de relieve varias dificultades, como las que surgieron de la quiebra de Thomas Cook de 2019 y de la pandemia de COVID-19. Algunas de las dificultades para aplicar la Directiva que se destacan en el informe son la complejidad y la incertidumbre que generan las disposiciones relativas a los servicios de viaje vinculados, las dificultades para abonar los reembolsos y la protección efectiva frente a la insolvencia en crisis importantes, especialmente la falta de reglas sobre los vales y la incertidumbre en cuanto al alcance de la cobertura de la protección frente a la insolvencia.

El Tribunal de Cuentas Europeo publicó un informe especial sobre los derechos de los pasajeros aéreos durante la pandemia de COVID-19<sup>6</sup>. En sus recomendaciones, el Tribunal pidió a la Comisión que examinara cómo podrían reforzarse —a poder ser mediante modificaciones legislativas— los derechos de los pasajeros aéreos y de los viajeros, incluso en situaciones de crisis, para solventar el problema de los reembolsos de los viajes cancelados y la insolvencia de los operadores.

En su dictamen de 22 de marzo de 2022, la Plataforma «Preparados para el Futuro» señaló cinco problemas en la Directiva y formuló sugerencias a este respecto<sup>7</sup>.

La evaluación y revisión de la Directiva se mencionan en la Nueva Agenda del Consumidor, de 13 de noviembre de 2020<sup>8</sup>. La Comisión anunció que, para 2022, se analizaría «en mayor profundidad si el marco regulador actual para viajes combinados, incluso en relación con la protección contra la insolvencia, sigue estando completamente a la altura para garantizar una protección sólida y exhaustiva de los consumidores en todo momento, teniendo asimismo en cuenta los avances en el ámbito de los derechos de los pasajeros».

El objetivo general de la modificación de la Directiva es reforzar el nivel de protección de los consumidores en todo momento, incluso en caso de crisis grave, al tiempo que se mejora el funcionamiento del mercado interior en el sector de los viajes combinados. Esto está en consonancia con los objetivos originales de la Directiva. En general, la Directiva regula de manera firme los viajes combinados y ha sido sumamente útil para la protección de los

---

<sup>5</sup> Informe sobre la aplicación de la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados [COM(2021) 90 final], <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=COM%3A2021%3A90%3AFIN>.

<sup>6</sup> Informe Especial n.º 15/2021: «Los derechos de los pasajeros aéreos durante la pandemia de COVID-19: A pesar de los esfuerzos de la Comisión, no se protegen los derechos esenciales», [https://www.eca.europa.eu/Lists/ECADocuments/SR21\\_15/SR\\_passenger-rights\\_covid\\_ES.pdf](https://www.eca.europa.eu/Lists/ECADocuments/SR21_15/SR_passenger-rights_covid_ES.pdf)

<sup>7</sup> [https://commission.europa.eu/law/law-making-process/evaluating-and-improving-existing-laws/refit-making-eu-law-simpler-less-costly-and-future-proof/fit-future-platform-f4f/adopted-opinions\\_en#adoptedopinions2022](https://commission.europa.eu/law/law-making-process/evaluating-and-improving-existing-laws/refit-making-eu-law-simpler-less-costly-and-future-proof/fit-future-platform-f4f/adopted-opinions_en#adoptedopinions2022).

<sup>8</sup> COM(2020) 696 final, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:52020DC0696>.

consumidores y beneficiosa para el funcionamiento del mercado interior. No obstante, en la evaluación se puso de manifiesto que la Directiva cumple sus objetivos y atiende las necesidades de los consumidores y los comerciantes solo parcialmente y que hay margen de mejora y simplificación. Se indicaron los puntos débiles, relativos a ciertas lagunas, la inseguridad jurídica y la excesiva complejidad, respecto de los que hacen falta medidas específicas. Solucionar estas deficiencias, por ejemplo, modificando algunas de las definiciones, añadiendo disposiciones sobre los pagos anticipados y los vales, especificando determinados aspectos relativos a la cancelación de los viajes combinados debida a circunstancias inevitables y extraordinarias y reforzando la protección frente a la insolvencia, redundará en beneficio de la preparación frente a futuras crisis y de la aplicación de la Directiva en tiempos normales.

- **Coherencia con las disposiciones existentes en la misma política sectorial**

La Directiva entra dentro del ámbito de aplicación del Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores («Reglamento CPC») y de la Directiva sobre las acciones de representación, que contribuyen a su aplicación efectiva. El Reglamento CPC regula las medidas de ejecución conjuntas contra los comerciantes que incumplan la normativa. La Directiva sobre las acciones de representación se aplica desde junio de 2023 y aumenta el nivel de protección de los intereses colectivos de los viajeros y los consumidores, tanto a nivel nacional como transfronterizo, por ejemplo, regulando las medidas de cesación y las medidas resarcitorias.

- **Coherencia con otras políticas de la Unión**

Desde la adopción de la primera Directiva sobre los viajes combinados, en 1990, la UE ha adoptado cinco reglamentos sobre los derechos de los pasajeros en los distintos modos de transporte. Por ejemplo, el Reglamento (CE) n.º 261/2004 (el «Reglamento sobre los derechos de los pasajeros aéreos») establece los derechos de los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o retraso de los vuelos. Dicho Reglamento complementa a la Directiva sobre los viajes combinados. La relación entre los dos actos jurídicos se regula en diferentes disposiciones de la Directiva sobre los viajes combinados y del Reglamento sobre los derechos de los pasajeros aéreos para que ambos instrumentos sean coherentes.

La Comisión también está revisando el marco normativo de los derechos de los pasajeros en el marco de la iniciativa «Viajes: una mejor protección de los pasajeros y de sus derechos». La revisión del Reglamento sobre los derechos de los pasajeros aéreos comprende el reembolso de los vuelos cancelados reservados a través de intermediarios<sup>9</sup>. Además, está previsto valorar una extensión de la protección de los pasajeros a los casos de insolvencia de las compañías aéreas y de crisis grave en el marco del Reglamento sobre servicios aéreos [Reglamento (CE) n.º 1008/2008]<sup>10</sup>.

La revisión tiene por objeto seguir mejorando la coherencia entre la Directiva sobre los viajes combinados y el Reglamento sobre los derechos de los pasajeros aéreos, por ejemplo,

---

<sup>9</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13290-Viajes-una-mejor-proteccion-de-los-pasajeros-y-de-sus-derechos\\_es](https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13290-Viajes-una-mejor-proteccion-de-los-pasajeros-y-de-sus-derechos_es).

<sup>10</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13255-Revision-del-Reglamento-sobre-servicios-aereos\\_es](https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13255-Revision-del-Reglamento-sobre-servicios-aereos_es).

mediante la introducción de normas sobre los vales y sobre los reembolsos entre empresas. Las normas sobre los pagos anticipados<sup>11</sup> y la protección frente a la insolvencia, que forman parte de la revisión propuesta, tienen en cuenta el nivel alcanzado en materia de derechos de los pasajeros.

## **2. BASE JURÍDICA, SUBSIDIARIEDAD Y PROPORCIONALIDAD**

### **• Base jurídica**

La base jurídica para la actuación de la UE viene dada por el artículo 114 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea («TFUE»), cuyo tenor es el siguiente: «El Parlamento Europeo y el Consejo [...] adoptarán las medidas relativas a la aproximación de las disposiciones [...] que tengan por objeto el establecimiento y el funcionamiento del mercado interior». En el artículo 114, apartado 3, se especifica que «[l]a Comisión, en sus propuestas previstas [...] en materia de [...] protección de los consumidores, se basará en un nivel de protección elevado, teniendo en cuenta especialmente cualquier novedad basada en hechos científicos». Por otra parte, en el artículo 169, apartado 1 y apartado 2, letra a), del TFUE se establece que la Unión debe contribuir a la consecución de un alto nivel de protección de los consumidores mediante las medidas que adopte en virtud de su artículo 114.

Según el artículo 26, apartado 2, del TFUE, el mercado interior implica un espacio sin fronteras interiores en el que esté garantizada la libre circulación de mercancías y servicios y las empresas tengan libertad de establecimiento. Es necesario armonizar los derechos y obligaciones relativos a los viajes combinados para desarrollar un verdadero mercado interior del turismo, lo que contribuirá a mantener y aumentar el alto nivel de protección de los consumidores.

### **• Subsidiariedad**

La presente propuesta, al igual que la Directiva (UE) 2015/2302, es un instrumento de armonización plena, ya que las cuestiones que regula solo pueden resolverse adecuadamente a nivel de la UE. Es inviable que los Estados miembros puedan, actuando por separado, garantizar que todos los ciudadanos de la UE disfruten de los derechos reconocidos en la Directiva, especialmente en caso de crisis.

El de los viajes combinados es un sector transfronterizo, no solo cuando los viajeros se desplazan al extranjero, sino también cuando los viajeros adquieren sus vacaciones de viaje combinado a través de organizadores establecidos en otros países. La revisión de la Directiva sobre los viajes combinados tiene por objeto modernizar las normas actuales y tratar los problemas señalados en la evaluación. Los dos objetivos generales de la Directiva siguen siendo pertinentes, a saber, brindar a todos los viajeros de la UE un nivel de protección elevado y uniforme y contribuir al correcto funcionamiento del mercado interior.

Con la actuación a nivel de la UE para solucionar los problemas detectados, colmar las lagunas normativas y aclarar y simplificar las reglas de la Directiva se mejorará la confianza de los viajeros y los empresarios en cuanto a la contratación de los viajes combinados, especialmente la transfronteriza, y se mejorará el funcionamiento del mercado interior. Por

---

<sup>11</sup> Las partes interesadas también suelen llamar a los pagos anticipados por viajes combinados pagos a cuenta. Los pagos anticipados los efectúa el viajero en el momento de reservar el viaje combinado o poco después.

ejemplo, el establecimiento de normas sobre los vales, normas comunes sobre los pagos anticipados y otras especificaciones sobre la protección frente a la insolvencia garantizará una mayor uniformidad en la aplicación de la Directiva. Si los Estados miembros trataran de resolver estas cuestiones de manera descoordinada, aumentaría la fragmentación del mercado interior.

- **Proporcionalidad**

La propuesta de modificación de la Directiva sobre los viajes combinados es equilibrada y respeta el principio de proporcionalidad establecido en el artículo 5, apartado 3, del TFUE. Como se explica en la sección 3.3 del informe de la evaluación de impacto, no excede de lo necesario para alcanzar los objetivos, ya que la modificación se limita a aspectos de la normativa en materia de viajes respecto de los que es necesaria una intervención de la UE.

Como se describe en la sección 5.3 del informe de la evaluación de impacto, se han evaluado tres opciones de actuación atendiendo a la proporcionalidad prevista de las medidas para resolver los problemas detectados.

Finalmente, la propuesta de modificación de la Directiva sobre los viajes combinados se basa en una opción de la evaluación de impacto que incorpora medidas menos intervencionistas que las demás opciones y que son proporcionadas en relación con la preparación ante las crisis y las situaciones que no sean de crisis (sección 6.1 del informe de la evaluación de impacto). Por lo tanto, la presente iniciativa logra el equilibrio entre el objetivo, los medios y las consecuencias de la intervención, por lo que se considera que es proporcionada (sección 7.4 del informe de la evaluación de impacto). Las nuevas disposiciones están adaptadas a las necesidades que se trata de atender y son de carácter específico, cuidadosamente calibradas en términos de alcance e intensidad.

- **Elección del instrumento**

En el informe de la evaluación de impacto se llega a la conclusión de que las medidas normativas, como las recomendaciones o las directrices, no pueden lograr los objetivos de la iniciativa (sección 5.2.1 del informe de la evaluación de impacto).

Con una directiva se establecería un conjunto coherente de derechos y obligaciones, al tiempo que se permitiría a los Estados miembros integrar estas reglas en su normativa de contratos y obligaciones. También se permitiría a los Estados miembros decidir la mejor manera de transponer la directiva y las sanciones aplicables en caso de incumplimiento de sus preceptos. Por último, la presente propuesta solo modificará un instrumento normativo en vigor.

### **3. RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES *EX POST*, DE LAS CONSULTAS CON LAS PARTES INTERESADAS Y DE LAS EVALUACIONES DE IMPACTO**

- **Evaluaciones *ex post* / controles de la adecuación de la legislación existente**

En 2019, la Comisión publicó el primer informe sobre las disposiciones de la Directiva sobre los viajes combinados que se aplican a las reservas en línea efectuadas en diferentes puntos de

venta<sup>12</sup>. En el informe se señalaba una serie de problemas, en particular relacionados con los servicios de viaje vinculados, como la falta de claridad de este concepto y la dificultad para distinguir entre viajes combinados y servicios de viaje vinculados.

En 2021, la Comisión publicó un informe exhaustivo sobre la aplicación de la Directiva sobre los viajes combinados, como se exige en su artículo 26<sup>13</sup>. En el informe se pusieron de manifiesto determinadas dificultades en la aplicación de la Directiva en tiempos normales y durante las crisis, en particular en lo que respecta a los reembolsos durante las crisis graves, como la pandemia de COVID-19.

Como anunció en su Nueva Agenda del Consumidor, de noviembre de 2020, la Comisión llevó a cabo una evaluación paralela a la evaluación de impacto de la Directiva sobre los viajes combinados<sup>14</sup>.

En la evaluación se llegó a la conclusión de que la Directiva sigue teniendo valor añadido para la UE. También se llegó a la conclusión de que sus objetivos se ajustaban a las necesidades previstas de los viajeros y de los organizadores y minoristas de viajes combinados cuando se adoptó la Directiva, y de que siguen siendo pertinentes. Sin embargo, la evolución del mercado (debida principalmente al aumento de la digitalización y a los cambios en las prácticas empresariales), la experiencia adquirida con la aplicación en la práctica de la Directiva y los problemas causados por la pandemia de COVID-19 pusieron de manifiesto que la Directiva no atiende plenamente algunas necesidades de los consumidores (protección, reembolso de pagos anticipados, complejidad de algunas normas, presentación de información). Se consideró que era necesario tomar medidas al respecto. Por lo tanto, en la evaluación se llegó a la conclusión de que la Directiva sobre los viajes combinados solo ha sido parcialmente eficaz a la hora de contribuir al correcto funcionamiento del mercado interior y conseguir un nivel de protección de los consumidores elevado y lo más uniforme posible.

Los problemas detectados durante la evaluación son fundamentalmente tres.

El primer problema son las dificultades relacionadas con el reembolso de los viajes combinados cancelados, en particular durante crisis graves. Los principales factores son la praxis en cuanto a los pagos anticipados, la falta de liquidez de los organizadores para hacer frente a numerosas solicitudes de reembolso simultáneas y la inseguridad jurídica en relación con el uso de los vales. Dado que los organizadores utilizan los pagos anticipados de los viajeros para pagar por adelantado determinados servicios incluidos en los viajes combinados, dependen de los reembolsos de los prestadores de servicios para poder hacer ellos el reembolso a los viajeros en caso de cancelación del viaje combinado.

Durante la pandemia, muchos organizadores no recibieron los reembolsos (con suficiente rapidez) de los prestadores de servicios (por ejemplo, compañías aéreas y hoteles) y, por tanto, no pudieron hacer el correspondiente reembolso a los viajeros dentro del plazo obligatorio de catorce días. La Directiva sobre los viajes combinados no regula las relaciones entre empresas respecto de los reembolsos en caso de cancelación. Tampoco regula el uso de los vales. De hecho, durante la pandemia, los organizadores a menudo forzaron a los viajeros a aceptar vales en lugar del reembolso de los viajes combinados cancelados, y los derechos de los viajeros en relación con los vales no estaban claros. Varios Estados miembros incluso aprobaron normas temporales para que los organizadores pudiesen entregarles vales a los

---

<sup>12</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=COM:2019:270:FIN>.

<sup>13</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=COM:2021:90:FIN>.

<sup>14</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:52020DC0696>.

viajeros, sin consentimiento de estos últimos, o suspendieron el derecho de estos al reembolso derivado de la Directiva sobre los viajes combinados, lo que dio lugar a procedimientos de infracción. En mayo de 2020, la Comisión adoptó la Recomendación relativa a los bonos voluntarios ofrecidos durante la pandemia<sup>15</sup>. La aplicación de la recomendación en los Estados miembros ha sido bastante desigual.

El segundo problema es que los pagos anticipados que efectúan los viajeros no están suficientemente protegidos frente a la insolvencia del organizador. La protección frente a la insolvencia de los vales y los derechos de reembolso derivados de las cancelaciones varían de un Estado miembro a otro<sup>16</sup>. También existen diferencias significativas entre los sistemas nacionales de protección frente a la insolvencia<sup>17</sup>. En algunos Estados miembros, los organizadores de viajes combinados tienen dificultades para suscribir garantías de protección frente a la insolvencia o las soluciones basadas en seguros pueden resultar costosas, especialmente durante las crisis<sup>18, 19</sup>.

El tercer problema se refiere a las dificultades para aplicar la Directiva sobre los viajes combinados. Algunas disposiciones no son suficientemente claras, tienen lagunas o son demasiado complejas, lo que contribuye a unos niveles divergentes de protección de los consumidores en la práctica y a distorsiones de la competencia. Por ejemplo, esto se aplica al concepto de «viajes combinados a los que se accede con un clic»<sup>20</sup> y a las disposiciones sobre los servicios de viaje vinculados, la cobertura de las solicitudes de reembolso y los vales que ofrece la protección frente a la insolvencia y las normas sobre cancelaciones cuando concurren circunstancias inevitables y extraordinarias. Además, los viajeros no siempre tienen clara la función que desempeñan las distintas partes (organizadores, minoristas y prestadores de servicios), también en relación con los reembolsos. Por último, los formularios de información normalizada son complejos, por lo que podrían ser más fáciles de utilizar.

- **Consultas con las partes interesadas**

La Comisión llevó a cabo numerosas actividades de consulta, incluidas consultas públicas y específicas con las partes interesadas. Las consultas fueron lo más amplias posible para recabar aportaciones, datos y explicaciones sobre las necesidades de las diferentes categorías de partes interesadas (por ejemplo, viajeros/consumidores, operadores turísticos, agencias de

---

<sup>15</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32020H0648>.

<sup>16</sup>La práctica actual varía de un Estado miembro a otro. Seis Estados miembros que respondieron a las preguntas formuladas por la Comisión en el proceso de consulta ya protegen los vales o las solicitudes de reembolso frente a la insolvencia hasta cierto punto, mientras que otros seis no lo hacen.

<sup>17</sup>La Directiva sobre los viajes combinados deja a discreción de los Estados miembros la regulación de los pormenores de sus sistemas nacionales de protección frente a la insolvencia, siempre que el sistema cumpla los criterios establecidos en el artículo 17 y en los considerandos 39 a 40. Por lo tanto, los sistemas de protección frente a la insolvencia pueden basarse en fondos (públicos o privados), seguros o garantías bancarias, lo que da lugar a un panorama heterogéneo de sistemas de protección frente a la insolvencia en la UE.

<sup>18</sup>Informe de la reunión de los puntos de contacto centrales de 10 de noviembre de 2022, <https://ec.europa.eu/transparency/expert-groups-register/screen/meetings/consult?lang=es&meetingId=45937&fromExpertGroups=true>.

<sup>19</sup>Encuesta específica para las ANC (insolvencia), respuestas a la pregunta 6, en la que se indica que los precios de las soluciones basadas en seguros han aumentado.

<sup>20</sup>El concepto se define en el artículo 3, punto 2, letra b), inciso v), del modo siguiente: «la combinación de al menos dos tipos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación, si [...] son contratados con distintos empresarios a través de procesos de reserva en línea conectados en los que el nombre del viajero, sus datos de pago y su dirección de correo electrónico son transmitidos por el empresario con el que se celebra el primer contrato a otro u otros empresarios, con el o los que se celebra un contrato a más tardar 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje».

viajes físicas y en línea, transportistas, autoridades nacionales, fondos de protección frente a la insolvencia, asociaciones de consumidores y empresas, instituciones universitarias y organizaciones no gubernamentales). Los debates con las partes interesadas se centraron en los tres objetivos específicos siguientes:

- Mejorar la protección de los pagos anticipados de los viajeros y su derecho al reembolso rápido de los pagos ya efectuados en caso de cancelación, incluso en caso de crisis grave, preservando al mismo tiempo la liquidez de los organizadores de viajes combinados (solución al problema 1).
- Reforzar la protección de los viajeros frente a la insolvencia del organizador, incluso en caso de crisis grave, garantizando al mismo tiempo la igualdad de condiciones en el mercado único (solución al problema 2).
- Mejorar la seguridad jurídica y la aplicabilidad de la Directiva sobre los viajes combinados aclarando o simplificando determinadas disposiciones de la Directiva que podrían interpretarse de manera diferente o que las partes interesadas consideran que son difíciles de aplicar en la práctica (solución al problema 3).

Durante el proceso de consulta, que comenzó con la publicación de una convocatoria de datos en agosto de 2021 y continuó hasta mayo de 2023, la Comisión utilizó una serie de métodos y formas de consulta, a saber:

- A La consulta sobre la evaluación inicial de impacto y una consulta pública abierta de trece semanas, en la que se recabaron opiniones de todas las partes interesadas<sup>21</sup>.
- Consultas específicas de diferentes partes interesadas (autoridades públicas, organizaciones de consumidores y asociaciones empresariales), principalmente como seguimiento de múltiples talleres y reuniones.
- Talleres temáticos específicos en línea, incluidas reuniones del grupo de expertos de las partes interesadas para apoyar la aplicación de la Directiva sobre los viajes combinados<sup>22</sup>. Se enviaron cuestionarios y documentos de consulta con antelación para preparar las reuniones organizadas por la Comisión.
- Talleres en línea organizados por el consultor externo con el fin de informar a los participantes (asociaciones empresariales y empresas individuales, especialmente las empresas del sector de los viajes, las organizaciones de consumidores y los Centros Europeos del Consumidor) sobre el progreso del estudio y recopilar información en un formato interactivo sobre las principales conclusiones.
- Los talleres organizados por las partes interesadas (por ejemplo, la Asociación Europea de Fondos de Garantía para los Viajes y el Turismo, la Asociación Europea de Agentes de Viajes y Operadores Turísticos) brindaron la oportunidad de recabar datos de las partes interesadas sobre la protección frente a la insolvencia en el sector de los viajes y sobre los pagos anticipados.
- Encuestas específicas realizadas por el consultor externo para recopilar información sobre las opiniones y experiencias de las partes interesadas en relación con las tendencias actuales del mercado de los viajes combinados, incluidos los derechos de cancelación, el uso de vales y los reembolsos. El objetivo era también señalar las principales dificultades que afectan a la normativa actual y los costes y ventajas principales.

---

<sup>21</sup>[https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13117-Package-travel-review-of-EU-rules\\_es](https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13117-Package-travel-review-of-EU-rules_es).

<sup>22</sup><https://ec.europa.eu/transparency/expert-groups-register/screen/expert-groups/consult?lang=es&groupId=3617&fromMeetings=true&meetingId=45600>.

- Entrevistas realizadas por el consultor externo en dos fases: una serie de entrevistas exploratorias y entrevistas a gran escala con las partes interesadas.
- Reuniones a nivel técnico o político. La revisión de la Directiva sobre los viajes combinados también se planteó a nivel político, en particular en reuniones ministeriales informales celebradas durante diferentes presidencias del Consejo.
- Reuniones bilaterales en línea con una amplia gama de partes interesadas.
- Documentos de posición de asociaciones de consumidores, asociaciones empresariales y autoridades nacionales.
- Dictamen de la Plataforma «Preparados para el Futuro» (F4F) de 22 de marzo de 2022<sup>23</sup>. En su dictamen sobre la Directiva sobre los viajes combinados, la Plataforma F4F señaló cinco problemas y formuló cinco sugerencias al respecto.

En los comentarios a las actividades de consulta se puso de manifiesto que:

- La mayoría de las partes interesadas confirmaron que los viajeros de todos los Estados miembros tuvieron grandes dificultades para conseguir el reembolso de los pagos anticipados en los catorce días preceptivos respecto de los viajes combinados cancelados durante la pandemia de COVID-19. Las organizaciones de consumidores y muchas autoridades nacionales consideraron que debía aumentarse la protección de los pagos anticipados efectuados por los viajeros.
- Al mismo tiempo, los organizadores destacaron las dificultades para obtener el reembolso por los pagos efectuados a los prestadores de servicios. Algunos prestadores, en particular las compañías aéreas, solicitan el pago íntegro por anticipado. La mayoría de las empresas indicaron que acogerían con satisfacción una nueva norma de la UE que obligue a los prestadores de servicios a efectuar el reembolso a los organizadores en un plazo específico inferior a catorce días.
- La mayoría de las organizaciones de consumidores y autoridades públicas consideraron que los diferentes sistemas de protección frente a la insolvencia en la UE resultaron en un mayor nivel de protección frente a la insolvencia de los organizadores en algunos Estados miembros y en una protección insuficiente de los viajeros en otros Estados miembros. Sin embargo, no se dieron ejemplos concretos que respaldaran esta valoración.
- En algunos Estados miembros, los organizadores tuvieron dificultades para suscribir garantías de protección frente a la insolvencia que se extendiesen a los pagos anticipados y la repatriación. Esto se debe a la insuficiencia de soluciones basadas en seguros en el mercado o a que estas se ofrecen únicamente a precios prohibitivos, en particular durante las crisis. También existen prácticas divergentes con respecto a la cobertura de las solicitudes de reembolso y los vales cuando el viaje combinado se cancela antes de que el organizador se declare insolvente.
- La mayoría de las partes interesadas tuvieron dificultades para aplicar la Directiva sobre los viajes combinados en cuanto a la interpretación y la garantía del cumplimiento de los conceptos «viaje combinado al que se accede con un clic» y «servicios de viaje vinculados», para cumplir ciertas obligaciones de información y para determinar si la cancelación del contrato de viaje combinado estaba justificada por circunstancias inevitables y extraordinarias. Estas dificultades se hicieron manifiestas durante la COVID-19.

---

<sup>23</sup>[https://commission.europa.eu/law/law-making-process/evaluating-and-improving-existing-laws/refit-making-eu-law-simpler-less-costly-and-future-proof/fit-future-platform-f4f/adopted-opinions\\_en#adoptedopinions2022](https://commission.europa.eu/law/law-making-process/evaluating-and-improving-existing-laws/refit-making-eu-law-simpler-less-costly-and-future-proof/fit-future-platform-f4f/adopted-opinions_en#adoptedopinions2022).

- Las organizaciones de consumidores pidieron una mayor claridad en cuanto a cuándo es el momento adecuado para poner fin al contrato debido a «circunstancias inevitables y extraordinarias», así como sobre la pertinencia y el valor jurídico y probatorio de las advertencias oficiales de viaje. La mayoría de las autoridades nacionales competentes pidieron la aclaración del régimen de las cancelaciones de viajes. Los viajeros y las empresas consideraron que la falta de reglas sobre las advertencias de viaje resta eficacia a la definición de las «circunstancias inevitables y extraordinarias».

La Comisión tuvo en cuenta todas las observaciones a la hora de decidir qué opciones eran preferibles. Puede encontrarse más información sobre las consultas en el anexo 3 de la evaluación de impacto.

- **Obtención y uso de asesoramiento especializado**

La Comisión contrató los servicios de expertos externos para que elaboraran un estudio respaldado por datos que sirviera de base para la evaluación de impacto y para la elaboración de la presente propuesta. El resultado fue el «Estudio de ayuda a la preparación de una evaluación de la Directiva sobre viajes combinados paralela a la evaluación de impacto de su posible modificación»<sup>24</sup> (solo disponible en inglés).

La evaluación de la Comisión también se ha basado en la bibliografía pertinente y en la jurisprudencia del Tribunal de Justicia.

- **Evaluación de impacto**

El 5 de julio de 2023, el Comité de Control Reglamentario deliberó sobre la evaluación de impacto<sup>25</sup>. El Comité emitió un dictamen negativo el 7 de julio de 2023; en él afirmaba que el informe no era suficientemente claro en cuanto a la magnitud de los problemas, las deficiencias subyacentes del mercado y los objetivos específicos de la iniciativa, y que el análisis de impacto no era proporcionado a la magnitud del problema. Además, se constató que en el informe no se indicaban desde un primer momento todas las combinaciones pertinentes de opciones y no se ofrecía una comparación congruente de las opciones. Como consecuencia de ello, se modificó sustancialmente el informe de la evaluación de impacto. La magnitud de los problemas, las deficiencias subyacentes del mercado o regulatorias y los objetivos específicos de la presente iniciativa se describieron y cuantificaron mejor en la medida de lo posible. En la nueva versión del informe también se realizaba una descripción más clara de todas las opciones de actuación y se comparaban en términos de eficacia, eficiencia, coherencia y proporcionalidad. El análisis de impacto se reforzó de varias maneras, en particular ampliando la cuantificación de los posibles efectos y añadiendo análisis de sensibilidad más exhaustivos. En el informe también se ahondó en la repercusión para las pymes y el margen de reducción de costes.

La nueva versión del informe de la evaluación de impacto fue enviada al Comité de Control Reglamentario el 6 de septiembre de 2023. El 28 de septiembre de 2023, el Comité emitió un dictamen favorable con reservas<sup>26</sup>, señalando que el informe no era suficientemente claro en

---

<sup>24</sup> Publicación próximamente.

<sup>25</sup> SWD(2023) 906, publicación próximamente.

<sup>26</sup> SEC(2023) 540, publicación próximamente.

cuanto al impacto global para los consumidores y que el análisis cualitativo debía reforzarse para justificar de manera más sólida la intervención. Se ha dado respuesta a las reservas del Comité. Para ello ha sido necesaria una descripción más destacada y clara de las estimaciones de referencia y del impacto global para los consumidores. Además, se mejoró el análisis cualitativo para demostrar con exactitud la justificación de la intervención. Por último, se describió más pormenorizadamente el posible impacto para la competitividad internacional.

En la evaluación de impacto se examinaron diversas medidas normativas que, mediante la modificación de la Directiva sobre los viajes combinados, podrían resolver los problemas detectados con el fin de conseguir los objetivos de la revisión. Las medidas se agruparon en tres opciones de actuación con diferentes planteamientos: soluciones más flexibles y costes mínimos (opción A), medidas más rígidas (opción B) o máxima eficacia en situaciones de crisis con costes más elevados (opción C).

La opción A consiste en introducir modificaciones específicas en la Directiva sobre los viajes combinados para hacerla más clara, simple y eficaz, especialmente durante las crisis. Añade reglas sobre vales voluntarios, un derecho de reembolso entre empresas en caso de cancelación de servicios y una limitación flexible de los pagos anticipados al 25 %, que puede incrementarse cuando sea necesario para garantizar la organización y la ejecución del viaje combinado. También tiene por objeto reforzar la protección frente a la insolvencia, aclarando al mismo tiempo que los vales y las solicitudes de reembolso están amparados por dicha protección. Sin embargo, no obliga a los Estados miembros a crear un fondo que sufrague la protección frente a la insolvencia o un fondo para crisis que garantice la prontitud de los reembolsos a los viajeros en caso de crisis grave.

La opción B consiste en medidas más rígidas que aumentarían los costes de distintas categorías de partes interesadas (tanto empresas como viajeros). Por ejemplo, establece un límite estricto en los pagos anticipados (20 %) para los organizadores de viajes combinados y vales obligatorios en caso de crisis grave.

La opción C consiste en medidas para lograr el máximo nivel de protección de los consumidores en relación con el reembolso de los viajes combinados cancelados y la protección frente a la insolvencia, en particular durante las crisis, pero supone costes elevados. Añade un límite estricto en los pagos anticipados (20 %), tanto para los organizadores como para los prestadores de servicios, y supone la creación obligatoria de un fondo para crisis.

En general, la opción A es la más equilibrada. Aunque no incorpora las medidas más eficaces para resolver de forma integral los problemas detectados y no maximiza la protección de los consumidores, sí aporta ventajas significativas para los viajeros y las empresas, especialmente en términos de preparación frente a futuras crisis, y con el coste más bajo posible. La opción A es la más eficiente y coherente de las tres opciones valoradas.

En conclusión, la opción preferida limitará los pagos anticipados al 25 % del precio total del viaje combinado, con lo que el organizador podría solicitar el pago restante cuatro semanas antes del inicio del viaje combinado. No obstante, los organizadores seguirán teniendo flexibilidad para solicitar pagos anticipados más elevados si está justificado porque ellos tienen que efectuar pagos anticipados más elevados a los prestadores de servicios o hacer frente a otros gastos relacionados específicamente con la organización y la ejecución del viaje combinado, en la medida en que sea necesario hacer frente a dichos gastos en el momento de

la reserva<sup>27</sup>. En general, la carga para las empresas seguirá siendo limitada y solo cabe esperar un ligero aumento de los precios para los viajeros.

Además, creará el derecho de reembolso entre empresas en caso de que no se preste el servicio correspondiente. En tal caso, el organizador tendrá derecho al reembolso de los pagos efectuados al prestador o prestadores de servicios, por ejemplo, compañías aéreas y hoteles, en un plazo de siete días a partir de la cancelación o no ejecución del servicio. Con ello se permitirá a los organizadores efectuar reembolsos a los viajeros dentro del plazo de reembolso de catorce días establecido en la Directiva y mantener al mismo tiempo su liquidez. Cuando un prestador de servicios de viaje cancele o por otro motivo no preste un servicio incluido en un viaje combinado, pero el contrato de viaje combinado siga surtiendo efecto, el derecho de reembolso en un plazo de siete días debe permitir a los organizadores ofrecer fórmulas alternativas a los viajeros. Además, los organizadores podrán ofrecer vales como alternativa al reembolso, siempre que se cumplan las garantías específicas que se añaden, que se ajustan en gran medida a la Recomendación de la Comisión de 2020.

Por último, cabe esperar que los Estados miembros establezcan mecanismos que garanticen el reembolso a los viajeros por vía normativa, por ejemplo, en los casos en que los viajes combinados se cancelen debido a circunstancias inevitables y extraordinarias y cuando los organizadores no puedan cumplir sus obligaciones de reembolso. Cuando los Estados miembros introduzcan o mantengan tales mecanismos, estarán obligados a notificar dichos mecanismos a la Comisión y a los puntos de contacto centrales de los demás Estados miembros. Normalmente, estos mecanismos se financian exclusivamente con las contribuciones de los organizadores. Estos mecanismos solo pueden ser cofinanciados por los Estados miembros en circunstancias excepcionales y, cuando así se hace, deben respetarse las disposiciones de la Unión en materia de ayudas estatales. Esta disposición será neutra desde el punto de vista de los costes a largo plazo. En general, estas medidas mejorarán la protección de los consumidores y solo supondrán un coste muy limitado para las empresas (organizadores y prestadores de servicios de viajes combinados).

Para proteger mejor a los viajeros frente a la insolvencia de los organizadores, la propuesta se propone reforzar las normas en materia de insolvencia de la Directiva sobre los viajes combinados. Los Estados miembros seguirán decidiendo por sí mismos la mejor manera de implantar un sistema eficaz de protección frente a la insolvencia, pero la propuesta contiene especificaciones complementarias. Los Estados miembros estarán obligados a supervisar los mecanismos de protección frente a la insolvencia de los organizadores y a vigilar el mercado de servicios de protección frente a la insolvencia y podrán, en caso necesario, exigir un segundo nivel de protección, como un fondo de reserva. Dado que la Directiva sobre los viajes combinados ya exige un cierto nivel de protección frente a la insolvencia y que la opción preferida solo especificará cómo conseguir este objetivo, es poco probable que esta especificación aumente los costes. La propuesta aclara además que los vales que se proponen en lugar del reembolso y las solicitudes de reembolso pendientes están amparados por la protección frente a la insolvencia. Por lo tanto, en la práctica puede dar lugar a un cierto aumento de los costes de la protección frente a la insolvencia para las empresas de aquellos Estados miembros en los que los vales y las solicitudes de reembolso no están actualmente amparados por la protección frente a la insolvencia. Este aumento de los costes puede

---

<sup>27</sup>Esta medida está en consonancia con la práctica actual en Alemania, donde, con arreglo a la jurisprudencia nacional sobre cláusulas contractuales abusivas, los pagos anticipados están limitados al 20 % en el momento de la reserva y el resto debe abonarse a más tardar treinta días antes del inicio del viaje. Como excepción a esta regla general, los pagos anticipados pueden ser superiores al 20 % en circunstancias en las que el organizador lo justifique suficientemente, debido a gastos ya presentes en el momento de la celebración del contrato.

repercutirse en los viajeros. Al mismo tiempo, esta medida beneficiará a los organizadores en la medida en que hará que los vales sean más atractivos para los viajeros. En general, es probable que el aumento de los costes resultante sea limitado.

Por último, la propuesta suprime un tipo de servicios de viaje vinculados [tipo a)] y tres formularios de información de la Directiva sobre los viajes combinados. Se modifica la definición de viaje combinado al que se accede con un clic y de viaje combinado contratado en un único punto de venta. Con ello se logrará una simplificación del régimen aplicable, que las normas sean más claras y más fáciles de controlar y que los viajeros reciban información más clara, tal como han pedido muchas partes interesadas, al tiempo que se mantiene o aumenta el nivel actual de protección de los consumidores. Se indicará que las advertencias oficiales de viaje son un elemento importante a la hora de determinar si un viaje combinado no puede ejecutarse debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, y se mantendrá el principio de valoración caso por caso. También se propone especificar que las circunstancias del país de salida, de residencia y de destino pueden tenerse en cuenta a la hora de evaluar el derecho de los viajeros a cancelar un viaje combinado debido a circunstancias inevitables y extraordinarias. Por último, la propuesta aclarará las funciones de las distintas partes, pero la obligación jurídica de reembolsar los pagos anticipados seguirá correspondiendo al organizador. Estos cambios aportarán una mayor claridad tanto a los viajeros como a los organizadores de viajes combinados, lo que debería reducir los costes administrativos para las empresas y beneficiar a los consumidores.

Con la opción preferida, los consumidores se beneficiarán del hecho de que el régimen simplificado y aclarado reducirá la posibilidad de elusión de la norma y aclarará la información disponible para los viajeros, lo que dará lugar a menos litigios y reducirá el tiempo, el dinero y el esfuerzo que suelen dedicar las partes interesadas. A cambio de estas ventajas para los viajeros, se prevé un pequeño aumento de los precios de los viajes combinados (del 0,3 %), ya que se espera que los organizadores (y los prestadores de servicios) repercutan el posible aumento de los costes en los consumidores. Sin embargo, este pequeño aumento de los precios es insignificante en comparación con otros factores, como la elevadísima inflación que ha afectado a la mayoría de las economías, incluidas las de los Estados miembros de la UE, en los dos últimos años. Además, datos recientes de la encuesta sobre la reforma del ATOL británico<sup>28</sup> y las aportaciones de las organizaciones de consumidores de la UE<sup>29,30</sup> indican que los viajeros a veces prefieren pagar bastante más para gozar de una mayor protección. Por lo tanto, no se espera que las medidas incluidas en la opción preferida den lugar a una disminución del consumo de viajes combinados por parte de los viajeros.<sup>31</sup> En general, como resultado de la opción preferida, los consumidores disfrutarán de mejores condiciones que en el supuesto de mantenimiento del *statu quo*.

En términos medioambientales, algunas de las medidas pueden dar lugar a ligeros aumentos de los precios de los viajes combinados. Estos aumentos de precios podrían resultar en la

---

<sup>28</sup> [https://consultations.caa.co.uk/corporate-communications/atol-reform-request-for-further-information/user\\_uploads/atol-reform-request-for-further-information--cap2496-.pdf](https://consultations.caa.co.uk/corporate-communications/atol-reform-request-for-further-information/user_uploads/atol-reform-request-for-further-information--cap2496-.pdf).

<sup>29</sup> Respuestas de BEUC, VZV y DECO a la primera pregunta de la consulta pública abierta.

<sup>30</sup> Documento de posición de la BEUC, p. 11, [https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2021-115\\_package\\_travel\\_directive\\_beuc\\_s\\_views\\_on\\_how\\_to\\_regain\\_consumer\\_trust\\_in\\_the\\_tourism\\_sector.pdf](https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2021-115_package_travel_directive_beuc_s_views_on_how_to_regain_consumer_trust_in_the_tourism_sector.pdf)

<sup>31</sup> Cabe señalar, sin embargo, que, habida cuenta de la elevada elasticidad de los precios de los servicios de viaje, no puede descartarse por completo algún efecto en las ventas a viajeros con bajo presupuesto. Véase también el anexo 8.

venta de menos viajes combinados. Sin embargo, es poco probable que el aumento de los precios que pueda vincularse directamente a modificaciones de la Directiva produzca una reducción de los viajes a nivel mundial y, por tanto, a una menor huella de carbono del sector de los viajes, ya que los consumidores pueden simplemente contratar servicios independientes. Tampoco se espera que las medidas propuestas aumenten la huella de carbono de los viajes y, por lo tanto, no se espera que tengan un impacto medioambiental significativo. Por lo tanto, la propuesta es coherente con los objetivos medioambientales del Pacto Verde Europeo y la Legislación europea del clima<sup>32</sup> y con el principio de «no causar un perjuicio significativo»<sup>33</sup>.

Se espera que las modificaciones propuestas tengan un efecto neutro respecto del principio de «digital por defecto». En términos de repercusión social, la posible incidencia en la protección de los consumidores, la confianza de los consumidores y la distribución de la renta se ha tenido en cuenta en las repercusiones económicas para los viajeros y las empresas.

- **Adecuación regulatoria y simplificación**

La modificación de la Directiva será ventajosa tanto para los viajeros como para las empresas de viajes. También generará algunos costes para las empresas, que podrán repercutirse en los viajeros. No obstante, también se espera que se reduzca la carga que pesa sobre las empresas, en particular gracias a una mayor claridad jurídica y a una mayor simplificación del régimen aplicable. Además, algunos Estados miembros ya han tomado varias de las medidas que podrían dar lugar a aumentos moderados de los costes. Por consiguiente, en esos Estados miembros, las empresas no tendrían costes adicionales.

Por lo que se refiere a la reducción de la carga para las administraciones públicas, se espera que el mayor grado de claridad jurídica y la simplificación del marco normativo mejoren el nivel de cumplimiento y aumenten la eficiencia de la aplicación. Además, los Estados miembros pueden descubrir buenas prácticas observando el régimen de los Estados miembros que ya han aplicado las medidas presentadas como voluntarias en el marco de la opción preferida.

Según la evaluación, en 2019, aproximadamente el 99 % de los organizadores de la UE eran pymes. El 96 % de las empresas que respondieron a la consulta pública son pymes, la mayoría de las cuales son microempresas. Dada la fuerte representación de las pymes y las microempresas en el sector, las limitadas repercusiones en términos de costes para todas las empresas también tienen debidamente en cuenta la situación de las pymes y las microempresas. Las pymes y las microempresas se beneficiarán de determinadas medidas, por ejemplo, el nuevo derecho de reembolso entre empresas y la posibilidad de ofrecer vales a los viajeros en lugar de tener que efectuar el reembolso, al igual que las grandes empresas. Por lo tanto, no estaría justificado eximir a las microempresas ni proponer períodos transitorios. La Comisión tuvo en cuenta los puntos de vista y las especificidades de las microempresas a la hora de diseñar las medidas incluidas en la modificación de la Directiva.

---

<sup>32</sup> Reglamento (UE) 2021/1119.

<sup>33</sup> «No causar un perjuicio significativo»: no apoyar o llevar a cabo actividades económicas que causen un perjuicio significativo a alguno de los objetivos medioambientales, en su caso, en el sentido en del artículo 17 del Reglamento (UE) 2020/852.

El uso de canales en línea para celebrar contratos de viaje combinado ha ido en aumento en los últimos años. Al adoptarse la Directiva sobre los viajes combinados en 2015 ya se tuvo en cuenta esta tendencia. Aunque determinadas disposiciones, por ejemplo, sobre los servicios de viaje vinculados y los posibles cambios en ellos, pueden ser pertinentes para las ventas en línea, no se espera que las medidas evaluadas vayan a tener un efecto significativo en la digitalización. Por consiguiente, se espera que la modificación propuesta de la Directiva tenga un efecto neutro en la aplicación del principio de «digital por defecto».

- **Derechos fundamentales**

La Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea protege una amplia gama de derechos en el ámbito del Derecho de los consumidores y del mercado interior.

La Directiva propuesta no menoscaba ni limita ningún derecho fundamental. Es probable que las mejoras del funcionamiento del mercado interior en el sector de los viajes combinados permitan a más ciudadanos de la UE ejercer sus derechos en condiciones más claras. Además, se espera que la nueva versión de la Directiva sobre los viajes combinados facilite la libre circulación de los ciudadanos hacia la UE, dentro de esta y hacia otros países, mediante normas más sencillas y transparentes en relación con los servicios de viajes combinados y derechos más sólidos de los viajeros en relación con el reembolso en caso de insolvencia del organizador o en algunos períodos excepcionales de crisis. También se espera que las simplificaciones y la mejora de la información a los viajeros propuestas sean ventajosas para las personas con discapacidad.

Aunque la modificación propuesta puede aumentar el coste de transacción para algunas empresas, también reducirá otros costes gracias a la mejora de la seguridad jurídica y a la simplificación que trae consigo la reforma de la Directiva. Se espera que esta mayor armonización genere unas condiciones de competencia aún más equitativas y, por lo tanto, facilite el desarrollo del comercio y los servicios transfronterizos dentro de la UE en el ámbito de los viajes combinados.

En general, la combinación de medidas incluidas en la propuesta de Directiva pretende lograr un equilibrio entre los derechos de los consumidores y la libertad de empresa en el sector de los viajes combinados.

#### **4. REPERCUSIONES PRESUPUESTARIAS**

La propuesta no exige la utilización de recursos adicionales procedentes del presupuesto de la Unión Europea.

#### **5. OTROS ELEMENTOS**

- **Planes de ejecución y modalidades de seguimiento, evaluación e información**

Los Estados miembros deberán transponer la Directiva en un plazo de dieciocho meses a partir de su entrada en vigor y deberán comunicar a la Comisión las medidas nacionales de transposición a través de Themis. La Comisión está dispuesta a prestar apoyo técnico a los Estados miembros para que den efecto a la Directiva.

La Comisión revisará el funcionamiento de la Directiva cinco años después de su entrada en vigor y propondrá, en su caso, modificaciones legislativas. Supervisará la consecución de los

objetivos de la iniciativa mediante el seguimiento de una serie de indicadores básicos (enumerados en el informe de la evaluación de impacto). El marco de supervisión se ajustará en consonancia con las obligaciones jurídicas y de transposición definitivas.

- **Explicación detallada de las disposiciones específicas de la propuesta**

El artículo 1 de la presente propuesta modifica la Directiva (UE) 2015/2302 como sigue.

Artículo 3, punto 2 (viaje combinado): se adapta la definición de viaje combinado para reflejar que, cuando los servicios se contratan con distintos empresarios a través de procesos de reserva en línea conectados, estos se consideran un viaje combinado cuando los datos personales del viajero se transfieren de un empresario a otro. Las reservas de diferentes tipos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación en un punto de venta en un breve período de tiempo se consideran viajes combinados del mismo modo que las reservas de diferentes tipos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación en un punto de venta en las que los servicios se seleccionan antes de que el viajero celebre el primer contrato. Con esto se evita el solapamiento actual en las definiciones de viaje combinado y servicios de viaje vinculados, definidos en el artículo 3, punto 5, letra a). En consecuencia, se suprime el artículo 3, punto 5, letra a). En la nueva versión de la Directiva, también se aclara que una combinación de uno o varios tipos de servicios relacionados con el transporte, el alojamiento o el alquiler de vehículos con uno o varios servicios turísticos distintos que no representen más del 25 % del valor de la combinación y no se anuncien como una característica esencial de la combinación, ni constituyan una característica esencial de esta, no supone un viaje combinado. La referencia al 25 % se toma del considerando 18 de la redacción actual de la Directiva y sustituye a la expresión «proporción significativa».

Artículo 3, punto 5 (servicios de viaje vinculados): Esta definición se simplifica y aclara.

El artículo 5, apartado 1, se modifica para especificar que la información sobre el derecho del viajero a poner fin al contrato de viaje combinado debido a circunstancias inevitables y extraordinarias tiene ahora carácter obligatorio y que se tiene derecho de cancelación a cambio de pagar una penalización.

Nuevo artículo 5 *bis* (pagos): Se inserta un nuevo artículo sobre pagos. Este artículo establece que, en principio, los pagos anticipados no pueden superar el 25 % del precio total y que los pagos restantes no se pueden solicitar hasta veintiocho días antes del inicio del viaje combinado. No obstante, se pueden solicitar pagos anticipados superiores en los casos en que ello sea necesario para garantizar la organización y la ejecución del viaje combinado. El artículo 5 *bis* no es de aplicación a los viajes combinados reservados menos de veintiocho días antes del inicio del viaje combinado ni a las «cajas regalo» para un viaje combinado.

Artículo 7, apartado 2 (contenido del contrato de viaje combinado y documentos que se han de entregar antes del inicio del viaje combinado): El contrato debe especificar ahora que el organizador es responsable de los reembolsos y que los viajeros pueden ponerse en contacto con los organizadores a través del minorista, de conformidad con la normativa aplicable. Añade que el formulario de información pertinente que figura en el anexo I de la Directiva debe adjuntarse al contrato de viaje combinado para que siga siendo fácilmente accesible para los viajeros después de la fase precontractual.

Artículo 12, apartado 2 (terminación del contrato de viaje combinado y derecho de desistimiento antes del inicio del viaje): La nueva redacción de este apartado, sobre la extinción del contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias, contiene especificaciones adicionales para aclarar este derecho a poner fin al contrato. La nueva redacción aclara que este derecho se puede ejercer si concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino del viaje o en sus inmediaciones o que afecten al viaje al destino, pero también en los lugares de residencia o de salida, siempre que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado. La nueva redacción también aclara que se puede poner fin al contrato cuando sea razonablemente previsible que la ejecución del contrato de viaje combinado se verá significativamente afectada por circunstancias inevitables y extraordinarias.

Nuevo artículo 12, apartado 3 *bis*: Se añade un nuevo apartado para aclarar que las advertencias oficiales de viaje emitidas por las autoridades o las restricciones sustanciales en el lugar de destino o que se aplicarán al regreso son elementos importantes para evaluar si han concurrido circunstancias inevitables y extraordinarias que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado.

Artículo 12, apartado 4: Se modifica este apartado para aclarar que el organizador está obligado a efectuar el reembolso al viajero si se pone fin al contrato de conformidad con el artículo 12, apartados 2 o 3, independientemente de que el viajero solicite específicamente el reembolso o no. Además, en un nuevo párrafo se establece que, cuando los Estados miembros introduzcan o tengan mecanismos para garantizar que los reembolsos a los viajeros se efectúen de conformidad con el artículo 12, apartado 4, deben informar a la Comisión y a los puntos de contacto centrales de los demás Estados miembros sobre las disposiciones pertinentes. La cofinanciación de tales mecanismos por parte de los Estados miembros solo es posible en circunstancias excepcionales y debidamente justificadas y está supeditada a la aprobación de aquellos con arreglo a las disposiciones de la Unión en materia de ayudas estatales.

Nuevo artículo 12 *bis* (vales): Se inserta un nuevo artículo sobre vales. Se especifica que, cuando se pone fin al contrato, los organizadores pueden entregar vales a los viajeros en lugar de efectuar el reembolso en efectivo, pero, antes de que los viajeros los puedan aceptar, debe informárseles de que no están obligados a aceptarlos. Estos vales deben tener una validez de doce meses y su duración puede prorrogarse una vez previo acuerdo de ambas partes. Su valor debe ser, como mínimo, el del importe del reembolso. Deben ser transferibles y estar amparados por la protección frente a la insolvencia.

El nuevo texto propuesto del artículo 17 tiene por objeto aumentar la eficacia y la uniformidad de la protección frente a la insolvencia en la UE añadiendo algunas aclaraciones y especificaciones, algunas de las cuales se derivan de los considerandos de la Directiva (UE) 2015/2302. Algunos apartados del artículo 17 se mantienen inalterados.

Artículo 17, apartado 1 (efectividad y alcance de la protección frente a la insolvencia): En el párrafo primero del apartado 17, apartado 1, se aclara que las solicitudes de reembolso y los vales también están amparados por la protección frente a la insolvencia.

Se modifica el artículo 17, apartado 2, para reflejar que la garantía debe ser suficiente para cubrir el coste del reembolso y la repatriación en caso de que la insolvencia se produzca en un momento en que el organizador tenga los importes acumulados de pagos más elevados del ejercicio económico y que la garantía debe tener en cuenta los cambios en el volumen de

ventas de viajes combinados y de repatriaciones necesarias que deban cubrirse en comparación con el volumen previsto.

Artículo 17, apartado 3: Se especifica que los Estados miembros supervisan los mecanismos de protección frente a la insolvencia de los organizadores, vigilan el mercado de servicios de protección frente a la insolvencia y pueden, en caso necesario, exigir un segundo nivel de protección, como un fondo de reserva. La cofinanciación de tales obligaciones por parte de los Estados miembros solo es posible en circunstancias excepcionales y debidamente justificadas y está supeditada a la aprobación de aquellos con arreglo a las disposiciones de la Unión en materia de ayudas estatales.

Artículo 17, apartado 6: La nueva redacción de este apartado incluye un plazo más específico para el reembolso en caso de cancelación del viaje combinado por insolvencia, además del criterio general «sin demora indebida». Este plazo es de tres meses y empieza a computarse a partir de que el viajero haya presentado la documentación necesaria para la tramitación de la solicitud.

Nuevo artículo 17, apartado 7: Se inserta un nuevo apartado 6 que permite a los Estados miembros obligar a los minoristas a suscribir una garantía de protección frente a la insolvencia cuando ello esté justificado por la exposición al riesgo de los viajeros, reflejando la redacción del considerando 41 de la Directiva (UE) 2015/2302.

Artículo 18, apartado 2 (reconocimiento mutuo de la protección frente a la insolvencia y cooperación administrativa): Se modifica este apartado para aclarar que los puntos de contacto centrales de los Estados miembros también deben intercambiar información sobre la protección frente a la insolvencia y las cuestiones conexas, en particular sobre los reembolsos cuando se pone fin a los contratos de viaje combinado.

Artículo 19 (obligaciones de protección frente a la insolvencia y de información en los servicios de viaje vinculados): Este artículo se modifica para reflejar el concepto simplificado de servicios de viaje vinculados.

Artículo 22 (derecho a resarcimiento y derechos de reembolso de los prestadores de servicios a los organizadores): Se añade un nuevo apartado en el que se especifica que, cuando los prestadores de servicios cancelan o no prestan un servicio que forma parte del viaje combinado, estos tienen la obligación de reembolsar al organizador los pagos recibidos por el servicio correspondiente en un plazo de siete días.

El anexo I de la Directiva (UE) 2015/2302 se sustituye para proporcionar a los viajeros información más clara sobre sus derechos.

El anexo II de la Directiva (UE) 2015/2302 se sustituye para tener en cuenta la simplificación relativa al concepto de servicios de viaje vinculados y mejorar la aplicación de este concepto.

El artículo 2 de la presente propuesta establece que, cinco años después de su entrada en vigor, la Comisión debe presentar al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre la aplicación de la presente Directiva, teniendo en cuenta la incidencia en las pymes. El artículo 3 de la presente propuesta establece que los Estados miembros deben transponer la Directiva modificativa en un plazo de dieciocho meses desde su entrada en vigor. La Directiva modificativa entra en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial. Los Estados miembros están obligados a empezar a aplicar la Directiva seis meses después de la fecha de su transposición.

Propuesta de

**DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO**

**por la que se modifica la Directiva (UE) 2015/2302 para hacer más eficaz la protección de los viajeros y simplificar y aclarar determinados aspectos de la Directiva**

(Texto pertinente a efectos del EEE)

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 Europeo<sup>1</sup>,

Visto el dictamen del Comité de las Regiones<sup>2</sup>,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario,

Considerando lo siguiente:

- (1) La Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>3</sup> modernizó el marco jurídico de los viajes combinados a fin de reflejar la evolución tecnológica y del mercado. Dicha Directiva pretendía abarcar las nuevas formas de reservar servicios de viaje que habían surgido, en particular las combinaciones a medida de servicios de viaje, que no estaban amparadas por la Directiva 90/314/CEE del Consejo<sup>4</sup> o se encontraban en un limbo jurídico, y reforzaba de múltiples maneras los derechos de los viajeros. También tenía por objetivo garantizar una competencia más justa entre los distintos tipos de empresas de viajes activas en el mercado de los viajes combinados.
- (2) Para lograr estos objetivos, la Directiva (UE) 2015/2302 amplió la definición del término «viaje combinado» en comparación con la definición que figuraba en la Directiva 90/314/CEE. La Directiva (UE) 2015/2302 especificó en mayor detalle los derechos de los viajeros e introdujo otros nuevos, como el derecho de los viajeros a poner fin al contrato de viaje combinado sin penalización, en determinadas

---

<sup>1</sup> DO C de , p. .

<sup>2</sup> DO C de , p. .

<sup>3</sup> Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo (DO L 326 de 11.12.2015, p. 1).

<sup>4</sup> Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados (DO L 158 de 23.6.1990, p. 59).

condiciones, de concurrir circunstancias inevitables y extraordinarias. Además, la Directiva (UE) 2015/2302 creó el concepto de «servicios de viaje vinculados», que abarcaba las reservas realizadas en un punto de venta y las reservas en diferentes puntos de venta que un comerciante «facilita de manera específica». Los servicios de viaje vinculados se tratan, a grandes rasgos, como servicios independientes, pero los pagos recibidos por el empresario que facilita servicios de viaje vinculados deben protegerse frente a la insolvencia de dicho empresario. La Directiva (UE) 2015/2302 tenía por objeto garantizar la transparencia obligando a los empresarios a informar a los viajeros sobre la naturaleza de los productos de viaje que se les ofrecen y sobre los derechos asociados mediante los formularios de información normalizada que figuran en los anexos I y II de dicha Directiva.

- (3) Aunque, en general, la Directiva (UE) 2015/2302 ha cumplido su cometido, han surgido varias dificultades desde el inicio de su aplicación el 1 de julio de 2018. La pandemia de COVID-19 y las medidas gubernamentales conexas tuvieron grandes repercusiones tanto en el sector de los viajes como para los viajeros, mostraron ciertas deficiencias de los modelos de negocio dominantes y pusieron de manifiesto que era conveniente aclarar determinadas disposiciones de la Directiva.
- (4) Por lo tanto, es necesario colmar las lagunas detectadas en las normas actuales, así como aclarar y simplificar determinados conceptos y disposiciones, para mejorar así la eficacia de la Directiva (UE) 2015/2302 en beneficio de los viajeros y las empresas de viajes, entre las que hay un gran número de microempresas y pequeñas y medianas empresas.
- (5) Si bien, en general, se considera que la definición de «viaje combinado» ha sido eficaz, deben aclararse y simplificarse la definición y las normas relativas a los servicios de viaje vinculados, así como su diferencia con los viajes combinados. Esta aclaración y simplificación de las definiciones y conceptos de «viaje combinado» y «servicios de viaje vinculados» debe aumentar la seguridad jurídica para todas las partes, al tiempo que hace más eficaz la protección de los viajeros y garantiza la igualdad de condiciones para los empresarios. Al mismo tiempo, debe reducirse el número de formularios de información que deben utilizar los empresarios para informar a los viajeros sobre sus derechos.
- (6) El principio en el que se basa la definición de «viaje combinado» debe seguir siendo que existe un estrecho vínculo entre los distintos servicios de viaje reservados a efectos de un mismo viaje o vacación. A fin de garantizar que no exista solapamiento entre la definición de «viaje combinado» y de «servicios de viaje vinculados» y de eliminar las dificultades para distinguir entre viajes combinados y servicios de viaje vinculados, las reservas de distintos tipos de servicios de viaje para el mismo viaje o vacación en un punto de venta en las que los servicios de viaje hayan sido seleccionados antes de que el viajero celebre el primer contrato deben considerarse viajes combinados del mismo modo que los servicios de viaje reservados en un punto de venta en un breve período de tiempo. En ambos casos, existe un estrecho vínculo entre las reservas de los servicios de viaje. Por lo tanto, la definición de «viaje combinado» debe abarcar ambas situaciones, y las reservas realizadas con ocasión de una única visita o contacto con un punto de venta deben suprimirse de la definición de «servicios de viaje vinculados».
- (7) En cuanto a las reservas realizadas en un breve período de tiempo en un punto de venta, procede sustituir el criterio, bastante vago, de «una única visita o contacto». Por lo tanto, las reservas de diferentes tipos de servicios de viaje para el mismo viaje o

vacación realizadas en un plazo de tres horas deben considerarse siempre viajes combinados. Lo mismo debe aplicarse cuando, antes de finalizar la primera reserva, el empresario proponga al viajero reservar servicios adicionales a efectos del mismo viaje o vacación una vez completada la primera reserva, y siempre que las reservas posteriores se produzcan en las 24 horas siguientes a la celebración del primer contrato.

- (8) La definición de viaje combinado resultante de procesos de reserva en línea conectados, contemplada en el artículo 3, punto 2, letra b), inciso v), de la Directiva (UE) 2015/2302, que exigía que el nombre, los datos de pago y la dirección de correo electrónico del viajero se transmitieran de un empresario a otro, ha resultado ser demasiado restrictiva. Por lo tanto, procede considerar como reservas «combinadas» de diferentes tipos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación aquellas en las que el empresario que es parte del primer contrato transfiere a un empresario que es parte de un segundo contrato o contrato ulterior, alternativamente, el nombre, los datos de pago, la dirección de correo electrónico o cualquier otro dato personal del viajero. Esta transferencia de datos personales indica un estrecho vínculo entre las reservas/contratos, de modo que el criterio de las 24 horas para la segunda reserva no es indispensable y debe suprimirse.
- (9) La definición de «servicio de viaje vinculado» debe abarcar las situaciones en las que el empresario que es parte de un primer contrato y recibe pagos del viajero o en su nombre le propone reservar tipos adicionales de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación. En este contexto, el empresario que sea parte de un primer contrato debe suscribir una garantía de protección frente a la insolvencia. Además, para garantizar que los viajeros se beneficien plenamente de las normas sobre protección frente a la insolvencia y para que los empresarios sepan que están sujetos a esta obligación, conviene que los formularios de información sobre los servicios de viaje vinculados recomienden a los viajeros que guarden bien la propuesta y la reserva adicional, por ejemplo, mediante capturas de pantalla, e informen al empresario con el que celebraron el primer contrato de que han celebrado un contrato por un tipo adicional de servicio de viaje a efectos del mismo viaje o vacación en las 24 horas siguientes siguiendo la propuesta del empresario. El empresario debe estar obligado a poner a disposición de los viajeros un medio, como una dirección de correo electrónico o un sitio web, en el que los viajeros puedan guardar dicha información y debe acusar recibo de dicha información.
- (10) Por lo que respecta a los viajes combinados en los que, por ejemplo, el alojamiento se combina con otros servicios turísticos, pero que no incluyen transporte alguno de pasajeros, el criterio general de la «proporción significativa» del valor de la combinación, aplicable a los servicios turísticos a que se refiere el artículo 3, punto 1, letra d), debe sustituirse por el criterio más específico de «al menos el 25 %», a fin de aumentar la seguridad jurídica.
- (11) Como se ha demostrado, en particular, durante la pandemia de COVID-19, la práctica comercial predominante de los pagos anticipados, la ausencia de normas sobre los reembolsos entre empresas al organizador del viaje combinado por los servicios cancelados o no prestados por los prestadores de servicios, la ausencia de normas sobre los vales, así como la incertidumbre acerca de si las solicitudes de reembolso y los vales por los viajes combinados cancelados están cubiertos por la protección frente a la insolvencia, pueden generar dificultades para el reembolso a los viajeros, en particular cuando concurren circunstancias inevitables y extraordinarias que dan lugar a numerosas cancelaciones y que afectan a muchos destinos turísticos. Por lo tanto,

debe disponerse que los pagos de los viajeros estén efectivamente protegidos en todo momento, especialmente durante las crisis. Además, debe garantizarse que los sistemas nacionales de protección frente a la insolvencia sean resilientes y ofrezcan una protección más uniforme.

- (12) Existen ciertos riesgos inherentes a la práctica comercial de exigir pagos anticipados, en particular en situaciones en las que los organizadores están obligados a reembolsar cantidades considerables a los viajeros por los viajes cancelados en un breve período de tiempo. Por lo tanto, debe establecerse que los pagos anticipados, es decir, los pagos solicitados a los viajeros en el momento de la reserva o poco después, no sean superiores al 25 % del precio total del viaje combinado, e impedirse a los organizadores o, en su caso, a los minoristas solicitar el pago del importe restante hasta veintiocho días antes del inicio del viaje combinado. Al mismo tiempo, los organizadores o, en su caso, los minoristas deben poder solicitar pagos anticipados más elevados cuando sea necesario para garantizar la organización y la ejecución correcta del viaje combinado. El importe del pago anticipado solicitado por los organizadores puede justificarse por los pagos anticipados que tengan que hacer a los prestadores de servicios, especialmente cuando pertenezcan al mismo grupo de empresas que el organizador, o por la necesidad de hacer frente a los gastos del organizador directamente relacionados con la organización y la ejecución del viaje combinado en el momento de la reserva o poco después. Podrán formar parte de este concepto, en su caso, las comisiones solicitadas por los minoristas.
- (13) No debe exigirse un método de cálculo diferente en cada paquete para determinar los pagos anticipados necesarios, sino que puede establecerse para grupos de viajes combinados que tengan características similares en lo que respecta a los pagos anticipados. Los organizadores y, en su caso, los minoristas deben seguir estando obligados a informar a los viajeros, antes de la celebración del contrato, de los pagos anticipados que soliciten.
- (14) Dado que la limitación de los pagos anticipados no es compatible con el concepto de «cajas regalo» para un viaje combinado a que se refiere el artículo 3, punto 5, letra b), inciso iv), de la Directiva (UE) 2015/2302 y los viajes combinados reservados menos de veintiocho días antes del inicio del viaje combinado, estos dos tipos de viajes combinados deben quedar exentos de la limitación de los pagos anticipados introducida por la presente Directiva.
- (15) Cuando se cancele o no se preste un servicio de viaje incluido en un viaje combinado y se hayan abonado pagos anticipados al prestador de servicios correspondiente, los organizadores deben tener derecho al reembolso de los pagos por parte de los prestadores de servicios en un plazo de siete días. Este derecho de reembolso debe permitir a los organizadores cumplir su obligación de efectuar el reembolso a los viajeros en un plazo de catorce días en los casos en que también se ponga fin al contrato de viaje combinado en su conjunto. Cuando un prestador de servicios de viaje cancele o no preste un servicio incluido en un viaje combinado, pero el contrato de viaje combinado siga surtiendo efecto, el derecho de reembolso en un plazo de siete días debe permitir a los organizadores ofrecer fórmulas alternativas.
- (16) En determinadas situaciones, los vales voluntarios a los viajeros pueden ser una alternativa útil a los reembolsos. Los vales pueden ofrecer más flexibilidad a los organizadores, en particular si se enfrentan a la obligación de efectuar muchos reembolsos en un breve período de tiempo. Al mismo tiempo, los vales pueden ser una

buena solución para los viajeros que no necesitan un reembolso inmediato, siempre que existan garantías jurídicas concretas. Por lo tanto, deben establecerse normas claras sobre los vales que proporcionen tales garantías. Entre dichas garantías debe contarse la transparencia sobre el carácter voluntario y las características clave de los vales, así como sobre los derechos de los viajeros en relación con los vales, por ejemplo, el hecho de que estén protegidos frente a la insolvencia del organizador y de que los viajeros tengan derecho a un reembolso automático cuando el vale no se canjee durante su plazo de validez. Los organizadores pueden hacer que los vales sean más interesantes, por ejemplo, aumentando el importe de estos en comparación con el derecho de reembolso del viajero. En esos casos, la protección frente a la insolvencia debe limitarse al importe de los pagos efectuados por el viajero.

- (17) Cabe esperar que los Estados miembros establezcan mecanismos que garanticen el reembolso a los viajeros por vía normativa en los casos en que los viajes combinados se cancelen debido a circunstancias inevitables y extraordinarias y cuando los organizadores no puedan cumplir sus obligaciones de reembolso. Para aumentar la transparencia, los Estados miembros que introduzcan o mantengan tales mecanismos debe estar obligados a notificar dichos mecanismos a la Comisión y a los puntos de contacto centrales de los demás Estados miembros. Normalmente, estos mecanismos se financian exclusivamente con las contribuciones de los organizadores. Estos mecanismos solo pueden ser cofinanciados por los Estados miembros en circunstancias excepcionales y, cuando así se hace, deben respetarse las disposiciones de la Unión en materia de ayudas estatales.
- (18) La multitud de situaciones imaginables que pueden dar lugar a que se ponga fin a un contrato de viaje combinado debido a circunstancias inevitables y extraordinarias que afectan significativamente a la ejecución del viaje combinado exige una evaluación caso por caso, por ejemplo, atendiendo a la naturaleza y el alcance de tales circunstancias. Debe aclararse que se puede poner fin al contrato si cabe esperar razonablemente que su ejecución se verá significativamente afectada por circunstancias inevitables y extraordinarias.
- (19) Durante la pandemia de COVID-19, surgieron diferentes interpretaciones en relación con los derechos de cancelación debido a «circunstancias inevitables y extraordinarias», especialmente en relación con la pertinencia de las advertencias de viaje. Procede, por tanto, especificar que las advertencias oficiales de viaje emitidas por las autoridades del Estado miembro de residencia o de salida del viajero o del país de destino son elementos importantes a la hora de valorar la justificación de haber puesto fin al contrato. También debe aclararse que las restricciones sustanciales en el lugar de destino o la aplicación de tales restricciones después de regresar del viaje o vacación, como las obligaciones de cuarentena durante un período significativo, también son pertinentes a la hora de valorar la justificación de haber puesto fin al contrato de viaje combinado.
- (20) También debe aclararse que el período de reembolso de catorce días, que comienza a computarse cuando se pone fin al contrato, se aplica con independencia de que el viajero solicite expresamente el reembolso.
- (21) A fin de garantizar la protección eficaz y uniforme de los viajeros y la igualdad de condiciones para los organizadores, debe establecerse que la protección frente a la insolvencia de los organizadores cubra todos los pagos efectuados por los viajeros o en su nombre en caso de insolvencia del organizador, en particular los casos en que el viaje combinado no se ejecute total o parcialmente como consecuencia de la

insolvencia del organizador y los casos en que el viajero tuviera derecho a reembolso o hubiera recibido el vale del organizador antes de su insolvencia.

- (22) A fin de garantizar la eficacia de la protección frente a la insolvencia de los viajeros en todo momento, debe establecerse que la garantía sea suficiente para cubrir el coste del reembolso y de la repatriación en los casos en que la insolvencia se produzca en un momento en que el organizador tenga los importes acumulados de pagos más elevados. Debe tenerse en cuenta cualquier aumento de estos importes debido a un mayor volumen previsto de viajes combinados vendidos en un período determinado. Debe aclararse que los Estados miembros deben supervisar la protección frente a la insolvencia de los organizadores y vigilar el mercado de servicios de protección frente a la insolvencia. En caso necesario, los Estados miembros deben poder exigir un segundo nivel de protección, como un fondo de reserva. Esto puede ser pertinente, por ejemplo, cuando las pólizas de seguro no proporcionen el nivel de protección exigido. Normalmente, estos fondos de reserva se financian exclusivamente con las contribuciones de los organizadores. Debe aclararse que tales medidas solo pueden ser cofinanciadas por los Estados miembros en circunstancias excepcionales y reiterarse que dichas disposiciones deben respetar las disposiciones de la Unión en materia de ayudas estatales en la medida en que dichas medidas constituyan ayudas estatales.
- (23) Por lo que se refiere a los reembolsos de pagos en caso de insolvencia del organizador, debe especificarse con más detalle el período de reembolso, a saber, tres meses a partir de que el viajero haya presentado la documentación necesaria para la tramitación de la solicitud. También procede establecer en una disposición que los Estados miembros puedan exigir a los minoristas, además de a los organizadores, que suscriban una garantía de protección frente a la insolvencia.
- (24) Debe aclararse que los puntos de contacto centrales son responsables del intercambio de información en relación con la protección frente a la insolvencia y las cuestiones conexas, en particular sobre los reembolsos cuando se pone fin a los contratos de viaje combinado.
- (25) Es importante que los viajeros estén debidamente informados de sus derechos, puedan comprender la información que se les comunique y puedan consultarla cuando la necesiten. Por consiguiente, deben introducirse algunos cambios en relación con las obligaciones de información precontractual, el contenido del contrato de viaje combinado y los formularios de información normalizada que figuran en los anexos I y II de la Directiva (UE) 2015/2302. Por ejemplo, los formularios de información normalizada del anexo I deben especificar quién es el empresario responsable de los reembolsos por los viajes combinados cancelados. El derecho a poner fin al contrato de viaje combinado sin penalización debido a circunstancias inevitables y extraordinarias debe presentarse junto a la posibilidad de cancelar el viaje combinado previo pago de una penalización. Además, los organizadores deben estar obligados a añadir al contrato el formulario de información normalizada para que esté a disposición de los viajeros tras la celebración del contrato, junto con los datos de contacto de los empresarios pertinentes.
- (26) Procede, por tanto, modificar la Directiva (UE) 2015/2302 en consecuencia.
- (27) Dado que el objetivo de la presente Directiva, a saber, contribuir al buen funcionamiento del mercado interior en relación con los viajes combinados y a la consecución de un nivel de protección de los consumidores elevado y lo más uniforme posible en este sector, no puede ser alcanzado de manera suficiente por los Estados miembros, sino que, debido a su dimensión y efectos, puede lograrse mejor a escala de

la Unión, esta puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad establecido en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad establecido en el mismo artículo, la presente Directiva no excede de lo necesario para alcanzar dicho objetivo.

- (28) La presente Directiva respeta los derechos fundamentales y observa los principios reconocidos por la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. La presente Directiva, en particular, respeta la libertad de empresa establecida en el artículo 16 de la citada Carta, garantizando al mismo tiempo un nivel elevado de protección de los consumidores en la Unión, de conformidad con su artículo 38.
- (29) La Comisión debe presentar al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre la aplicación de la presente Directiva a más tardar cinco años después de su entrada en vigor. Si bien se han evaluado cuidadosamente las repercusiones de la presente Directiva en las empresas de viajes, en particular en los organizadores que sean microempresas o pymes, conviene tener en cuenta en dicho informe el impacto de su aplicación en los organizadores que sean microempresas o pymes. En su caso, el informe debe ir acompañado de propuestas legislativas.

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

### *Artículo 1*

#### **Modificaciones de la Directiva (UE) 2015/2302**

La Directiva (UE) 2015/2302 se modifica como sigue:

- 1) el artículo 1 se sustituye por el texto siguiente:

#### *«Artículo 1*

#### **Objeto**

«La presente Directiva tiene por objeto contribuir al buen funcionamiento del mercado interior y a la consecución de un nivel de protección de los consumidores elevado y lo más uniforme posible mediante la aproximación de determinados aspectos de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en relación con los contratos entre viajeros y empresarios relativos a viajes combinados y a servicios de viaje vinculados, así como de determinados aspectos de los contratos entre organizadores de viajes combinados y prestadores de servicios.».

- 2) en el artículo 2, el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«1. La presente Directiva se aplica a los viajes combinados ofrecidos o vendidos por empresarios a viajeros y a los servicios de viaje vinculados facilitados por empresarios a viajeros.

También se aplica a los derechos de reembolso de los organizadores, tal como se definen en el artículo 3, punto 8, frente a los prestadores de servicios de viaje en caso de cancelación o no prestación de un servicio que forme parte de un viaje combinado.»;

- 3) el artículo 3 se modifica como sigue:

- a) el punto 2 se sustituye por el texto siguiente:

«2) “**viaje combinado**”: la combinación de al menos dos tipos de servicios de viaje, tal como se definen en el punto 1, a efectos del mismo viaje o vacación, si:

- a) esos servicios son combinados por un solo empresario, incluso a petición o según la selección del viajero, antes de que se celebre un contrato único por la totalidad de los servicios, o
- b) con independencia de la celebración de contratos distintos con diferentes prestadores de servicios de viaje, esos servicios:
  - i) son contratados en un único punto de venta y
    - han sido seleccionados antes de que el viajero acepte pagar, o
    - se reservan otros tipos de servicios de viaje en las tres horas siguientes a que el viajero acepte pagar el primer servicio de viaje, o
    - se reservan otros tipos de servicios de viaje a más tardar 24 horas después de que el viajero acepte pagar el primer servicio de viaje y, antes de que el viajero aceptase pagar el primer servicio de viaje, el empresario propuso al viajero que reservara a continuación uno o varios tipos adicionales de servicios de viaje, o
  - ii) son ofrecidos, vendidos o pagados a un precio a tanto alzado o global, independientemente de que se facturen por separado, o
  - iii) son anunciados o vendidos como “viaje combinado” o con una denominación similar, o
  - iv) son combinados después de la celebración de un contrato en virtud del cual el empresario permite al viajero elegir entre una selección de distintos tipos de servicios de viaje, o
  - v) son contratados con distintos empresarios a través de procesos de reserva en línea conectados en los que el nombre del viajero, sus datos de pago, su dirección de correo electrónico u otros datos personales suyos son transmitidos por el empresario con el que se celebra el primer contrato a otro u otros empresarios.

Las combinaciones de servicios de viaje en las que se combine como máximo uno de los tipos de servicio de viaje a que se refiere el punto 1, letras a), b) o c), con uno o varios de los servicios turísticos a que se refiere el punto 1, letra d), no se considerarán un viaje combinado si estos servicios turísticos:

- a) representan menos del 25 % del valor de la combinación y no se anuncian como una característica esencial de la combinación ni constituyen por alguna otra razón una característica esencial de esta, o
  - b) solo han sido seleccionados y contratados después de que se haya iniciado la ejecución de un servicio de viaje contemplado en el punto 1, letras a), b) o c);»;
- b) el punto 5 se sustituye por el texto siguiente:
- «5) “**servicios de viaje vinculados**”: una combinación de diferentes tipos de servicios de viaje no amparada por la definición de viaje combinado del punto 2 en la que el empresario que es parte de un contrato de servicio de viaje y recibe pagos de un viajero, o en nombre de este, propone al viajero que reserve algún tipo adicional de servicio de viaje de otro empresario a efectos del mismo viaje o vacación y en la que se celebra

el contrato del servicio de viaje adicional a más tardar 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer contrato;»;

4) en el artículo 5, el apartado 1 se modifica como sigue:

a) la letra d) se sustituye por el texto siguiente:

«d) las modalidades de pago, incluido cualquier importe o porcentaje del precio que deba abonarse en concepto de pago anticipado y los plazos para abonar el saldo, de conformidad con el artículo 5 *bis*, o las garantías financieras que tenga que pagar o aportar el viajero;»;

b) la letra g) se sustituye por el texto siguiente:

«indicación de que el viajero puede poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado, a cambio del pago de una penalización adecuada y justificada o, en su caso, de la penalización tipo aplicada por este concepto por el organizador, de conformidad con el artículo 12, apartado 1, y de que el viajero puede poner fin al contrato de viaje combinado sin pagar ninguna penalización por razón de circunstancias inevitables y extraordinarias, tal como se especifica en el artículo 12, apartado 2;»;

5) se inserta el artículo 5 *bis* siguiente:

«Artículo 5 bis

#### **Pagos**

Los Estados miembros garantizarán que, salvo en el caso de los viajes combinados definidos en el artículo 3, punto 2, letra b), inciso iv), y de los viajes combinados reservados menos de veintiocho días antes del inicio del viaje combinado, el organizador o, en su caso, el minorista no puedan solicitar pagos anticipados superiores al 25 % del precio total del viaje combinado ni solicitar el pago restante hasta veintiocho días antes del inicio del viaje combinado. El organizador o, en su caso, el minorista podrán solicitar pagos anticipados más elevados cuando sea necesario para garantizar la organización y la ejecución del viaje combinado. Los pagos anticipados se podrán emplear para los pagos a cuenta a los prestadores de los servicios incluidos en el viaje combinado y para los gastos que realice el organizador o, en su caso, el minorista expresamente relacionados con la organización y la ejecución del viaje combinado, en la medida en que sea necesario abonar esos conceptos en el momento de la reserva.»;

6) el artículo 7 se modifica como sigue:

a) en el apartado 2, la letra b) se sustituye por el texto siguiente:

«b) indicación de que:

i) el organizador es responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato de conformidad con el artículo 13 y de los reembolsos debidos por la extinción o modificación del contrato y está obligado a prestar asistencia si el viajero se halla en dificultades de conformidad con el artículo 16;

ii) cuando proceda, el viajero también puede ponerse en contacto con el organizador a través del minorista;»;

b) se inserta el apartado 2 *bis* siguiente:

«2 *bis*. Se adjuntará al contrato el formulario de información pertinente que figura en el anexo I. El contrato incluirá una referencia clara a dicho formulario de información.»;

7) el artículo 12 se modifica como sigue:

a) el apartado 2 se sustituye por el texto siguiente:

«2. No obstante lo dispuesto en el apartado 1, el viajero tendrá derecho a poner fin al contrato de viaje combinado antes del inicio del viaje combinado sin pagar ninguna penalización de concurrir circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino, en las inmediaciones o en el lugar de residencia o de salida del viajero o que afecten al viaje al destino, siempre que dichas circunstancias afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado. El viajero podrá poner fin al contrato cuando sea razonablemente previsible que la ejecución del contrato de viaje combinado se verá significativamente afectada por circunstancias inevitables y extraordinarias. Si se pone fin al contrato de viaje combinado con arreglo al presente apartado, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualesquiera pagos realizados por el viaje combinado, pero no a una indemnización adicional.»;

b) se inserta el apartado 3 *bis* siguiente:

«3 *bis*. Las advertencias oficiales de no viajar a un destino determinado publicadas por las autoridades del Estado miembro de salida o de residencia del viajero o del país de destino o la certeza de que los viajeros se encontrarán con restricciones sustanciales en el lugar de destino o en el Estado miembro de residencia o de salida tras regresar del viaje o vacación serán elementos importantes que deberán tenerse en cuenta al valorar si está justificada la extinción del contrato basada en el apartado 2 y en el apartado 3, letra b).»;

c) el apartado 4 se sustituye por el texto siguiente:

«4. El organizador efectuará los reembolsos exigidos por los apartados 2 y 3 y, con respecto del apartado 1, reembolsará los pagos realizados por el viajero o en su nombre por el viaje combinado menos la penalización adecuada y justificada por haberse puesto fin al contrato. El organizador efectuará dichos reembolsos al viajero sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo no superior a catorce días después de haberse puesto fin al contrato de viaje combinado, con independencia de que el viajero solicite específicamente el reembolso.

Cuando los Estados miembros introduzcan o tengan mecanismos para garantizar que los reembolsos a los viajeros se efectúen en el plazo establecido en el párrafo primero tras ponerse fin al contrato de viaje combinado de conformidad con los apartados 2 y 3, informarán de dichos mecanismos a la Comisión y a los puntos de contacto centrales de los demás Estados miembros a que se refiere el artículo 18, apartado 2. La cofinanciación de tales mecanismos por parte de los Estados miembros solo será posible en circunstancias excepcionales y debidamente justificadas y estará supeditada a la aprobación de aquellos con arreglo a las disposiciones de la Unión en materia de ayudas estatales.»;

8) se inserta el artículo 12 *bis* siguiente:

«Artículo 12 *bis*

## Vales

1. Los Estados miembros garantizarán que, en caso de que se ponga fin al contrato con arreglo a los artículos 10, 11 o 12, el organizador pueda dar al viajero la opción de aceptar, en lugar del reembolso, un vale que pueda utilizarse para un futuro viaje combinado.
  2. Antes de que el viajero acepte el vale, el organizador informará al viajero por escrito de forma clara y destacada sobre:
    - a) el hecho de que el viajero tiene derecho al reembolso en un plazo de catorce días y de que no está obligado a aceptar un vale;
    - b) el plazo de validez del vale y de los derechos de los viajeros en relación con los vales establecidos en el presente artículo.
  3. El valor del vale corresponderá, como mínimo, al importe del derecho de reembolso del viajero. El organizador podrá ofrecer un vale por un importe superior.
  4. Los viajeros perderán el derecho al reembolso durante el plazo de validez del vale únicamente si aceptan explícitamente y por escrito el vale en lugar del reembolso. Las partes podrán acordar en cualquier momento el reembolso íntegro antes de que se canjee el vale o de que venza su plazo de validez.
  5. Los vales tendrán un plazo de validez máximo de doce meses a partir del día en que el viajero acepte el vale de conformidad con el apartado 4. Dicho plazo podrá prorrogarse una vez por un máximo de doce meses si ambas partes aceptan explícitamente y por escrito.
  7. Si el vale no se canjea durante su plazo de validez, el organizador reembolsará el importe especificado en el vale lo antes posible y, a más tardar, en un plazo de catorce días a partir del vencimiento del plazo de validez, sin que sea necesario que el viajero lo solicite.
  8. Los vales se podrán ceder a otros viajeros sin ningún coste adicional.
  9. Los vales estarán amparados por la protección frente a la insolvencia que deberá ofrecer el organizador con arreglo al artículo 17 por el importe de los pagos recibidos del viajero.»;
- 9) el artículo 17 se sustituye por el texto siguiente:

### *«Artículo 17*

#### **Efectividad y alcance de la protección frente a la insolvencia**

1. Los Estados miembros garantizarán que los organizadores establecidos en su territorio constituyan una garantía que permita reembolsar todos los pagos realizados por los viajeros o en su nombre en caso de insolvencia del organizador. Dicha garantía protegerá los pagos efectuados en caso de que el viaje combinado no se ejecute total o parcialmente como consecuencia de la insolvencia del organizador o cuando el viajero tuviera derecho a reembolso o hubiera recibido un vale del organizador antes de su insolvencia. En relación con los vales, la garantía solo cubrirá el importe de los pagos efectuados por el viajero. Si el viaje de vuelta está incluido en el contrato de viaje combinado, los organizadores constituirán asimismo una garantía para la repatriación del viajero. Podrá ofrecerse la continuación del viaje combinado.

Los organizadores que no estén establecidos en un Estado miembro y que vendan u ofrezcan viajes combinados en un Estado miembro, o que por el medio que sea dirijan actividades de ese tipo a un Estado miembro, estarán obligados a constituir la garantía de conformidad con el Derecho de ese Estado miembro.

2. La garantía a que se refiere el apartado 1 será efectiva y cubrirá los costes que sean previsibles de manera razonable. Cubrirá los importes de los pagos realizados por los viajeros o en su nombre en relación con viajes combinados, teniendo en cuenta la duración del período comprendido entre la recepción de los pagos y la terminación de los viajes combinados, así como el coste estimado de las repatriaciones en caso de insolvencia del organizador. La garantía deberá ser suficiente para cubrir en todo momento el coste de los reembolsos y, en su caso, las repatriaciones y los vales. La cobertura tendrá en cuenta los cambios en el volumen de ventas de viajes combinados y los períodos en los que los organizadores tienen los importes acumulados de pagos más elevados.
  3. Para garantizar la eficacia de la protección frente a la insolvencia, los Estados miembros supervisarán los mecanismos de protección frente a la insolvencia de los organizadores establecidos en su territorio, vigilarán el mercado de servicios de protección frente a la insolvencia y podrán, en caso necesario, exigir un segundo nivel de protección. La cofinanciación por parte de los Estados miembros solo será posible en circunstancias excepcionales y debidamente justificadas y estará supeditada a la aprobación de aquellos con arreglo a las disposiciones de la Unión en materia de ayudas estatales.
  4. La protección frente a la insolvencia del organizador beneficiará a los viajeros sin tener en cuenta su lugar de residencia, el lugar de salida o dónde se ha vendido el viaje combinado, y sin tener en cuenta el Estado miembro en que está situada la entidad garante en caso de insolvencia.
  5. Cuando la ejecución del viaje combinado se vea afectada por la insolvencia del organizador, la garantía se activará gratuitamente para las repatriaciones y, en caso necesario, la financiación del alojamiento previo a la repatriación.
  6. El reembolso de los pagos afectados por la insolvencia del organizador se efectuará sin demora indebida previa solicitud del viajero y, a más tardar, en un plazo de tres meses a partir de que el viajero haya presentado la documentación necesaria para la tramitación de la solicitud.
  7. Cuando ello esté justificado por los pagos que reciban los minoristas, los Estados miembros podrán exigir a estos que suscriban una garantía de protección frente a la insolvencia además de a los organizadores, con independencia de lo dispuesto en el artículo 13, apartado 1, párrafo segundo.»;
- 10) en el artículo 18, el apartado 2 se sustituye por el texto siguiente:
- «2. Los Estados miembros designarán puntos de contacto centrales para facilitar la cooperación administrativa y el control de los organizadores que operan en distintos Estados miembros e intercambiar información en relación con la protección frente a la insolvencia y con los mecanismos implantados para garantizar la eficacia de los reembolsos cuando se ponga fin a los contratos de viaje combinado. Los Estados miembros notificarán los datos de esos puntos de contacto a los demás Estados miembros y a la Comisión.»;

- 11) el artículo 19 se sustituye por el texto siguiente:

«*Artículo 19*

**Obligaciones de protección frente a la insolvencia y de información en los servicios de viaje vinculados**

1. En relación con los servicios de viaje vinculados, definidos en el artículo 3, punto 5, los Estados miembros se asegurarán de que los empresarios que propongan a los viajeros celebrar un contrato por un tipo diferente de servicio de viaje constituyan una garantía para el reembolso de todos los pagos que reciban de los viajeros. Si dichos empresarios son responsables del viaje de vuelta de los viajeros, la garantía cubrirá también la repatriación de los viajeros. Se aplicarán, *mutatis mutandis*, el artículo 17, apartado 1, el artículo 17, apartados 2 a 6, y el artículo 18.

2. Al proponer al viajero celebrar un contrato por un tipo diferente de servicio de viaje, el empresario, aun cuando no esté establecido en un Estado miembro, pero dirija, por cualquier medio, tales actividades a un Estado miembro, remitirá al viajero el formulario de información normalizada correspondiente que figura en el anexo II, cumplimentado según proceda. El formulario se remitirá de forma clara y destacada.

3. Si el empresario no cumple las obligaciones establecidas en los apartados 1 y 2 del presente artículo, se aplicarán los derechos y obligaciones establecidos en los artículos 9 y 12 y en el capítulo IV en relación con los servicios de viaje que formen parte del conjunto de servicios de viaje vinculados.

4. Cuando se componga un conjunto de servicios de viaje vinculados, el empresario que celebre el contrato por un tipo diferente de servicio de viaje informará de ello al empresario que haya propuesto al viajero celebrar dicho contrato.

- 12) el artículo 22 se sustituye por el texto siguiente:

«*Artículo 22*

**Derecho a resarcimiento y derechos de reembolso de los organizadores**

1. En los casos en que un organizador o, de conformidad con el artículo 13, apartado 1, párrafo segundo, o con el artículo 20, un minorista abone una indemnización, conceda una reducción del precio o cumpla las demás obligaciones que le impone la presente Directiva, los Estados miembros velarán por que el organizador o el minorista tenga derecho a pedir ser resarcido a terceros que hayan contribuido a que se produjera el hecho que dio lugar a la indemnización, a la reducción del precio o a otras obligaciones.

2. Los Estados miembros velarán por que, cuando un prestador de servicios cancele o no preste un servicio que forme parte de un viaje combinado, este reembolse al organizador los pagos efectuados por el organizador por el servicio en un plazo de siete días. El plazo de siete días comenzará a computarse el día siguiente al de la cancelación del servicio o el día en que debía prestarse el servicio, si esta fecha fuera anterior.»;

- 13) el anexo I se sustituye por el texto del anexo I de la presente Directiva;

- 14) el anexo II se sustituye por el texto del anexo II de la presente Directiva.

*Artículo 2*

Información por parte de la Comisión y revisión

A más tardar el [cinco años desde la entrada en vigor de la presente Directiva], la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre su aplicación. Este informe también tendrá en cuenta la incidencia en los organizadores que sean microempresas o pymes.

El informe irá acompañado de propuestas legislativas, en caso necesario.

### *Artículo 3*

#### Transposición

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

Aplicarán dichas disposiciones a partir del [6 meses después de que venza el plazo de transposición].

Cuando los Estados miembros adopten dichas disposiciones, estas harán referencia a la presente Directiva o irán acompañadas de dicha referencia en su publicación oficial. Los Estados miembros establecerán las modalidades de la mencionada referencia.

2. 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 4*

#### Entrada en vigor

La presente Directiva entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

### *Artículo 5*

#### Destinatarios

Los destinatarios de la presente Directiva son los Estados miembros.

Hecho en Bruselas, el

*Por el Parlamento Europeo*  
*El Presidente / La Presidenta*

*Por el Consejo*  
*La Presidenta / El Presidente*