

# **LOS SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS. DIRECTIVA 2015/2302.**

Autora: María Del Rocío Pérez Palma  
Tutor: Josep M. Bech Serrat

Trabajo Final de Grado – junio 2017.

## **AGRADECIMIENTOS.**

Este trabajo significa mucho para mí, además de ser el último trabajo de mi carrera, supone poner fin a una maravillosa, aunque difícil, etapa de mi vida. Pero todo final conlleva consigo un nuevo comienzo, ahora comienza mi etapa laboral, aquella en la que pueda poner en práctica todos los conocimientos adquiridos durante estos cuatro años.

En primer lugar, me gustaría agradecerle a mi hermana y a mi madre su apoyo incondicional y paciencia durante mi etapa universitaria y, sobre todo, sus consejos y palabras de ánimo cuando más lo necesitaba. Darle las gracias, especialmente, a Águeda por acompañarme durante esta experiencia y su motivación diaria para la realización del presente trabajo.

En segundo lugar, y no menos importante, este trabajo no sería el que es sin los consejos y la dedicación de mi tutor, Josep M. Bech Serrat. Gracias por resolverme las dudas surgidas durante la elaboración y por ayudarme a mejorar en muchos aspectos.

Finalmente, agradecerle a la Dra. Antonia Paniza Fullana, profesora de la Universidad de las Islas Baleares, por su recomendación de bibliografía para comenzar la investigación y esclarecer muchos de los aspectos tratados en este trabajo.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS.

<b>1. Introducción.</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Objetivos.</b> .....	<b>6</b>
<b>3. Metodología.</b> .....	<b>6</b>
<b>4. Marco teórico.</b> .....	<b>9</b>
<b>4.1. Directiva 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados.</b> .....	<b>9</b>
<b>4.1.1 Antecedentes.</b> .....	<b>10</b>
<b>4.1.2. ¿Qué entendemos por servicios de viaje vinculados?</b> .....	<b>15</b>
<b>4.1.3. Ámbito de aplicación.</b> .....	<b>16</b>
<b>4.1.4. Las prestaciones que constituyen los servicios de viaje vinculados ¿conforman un viaje combinado?</b> .....	<b>18</b>
<b>4.2. Requisitos de protección frente a la insolvencia y de información para servicios de viaje vinculados.</b> .....	<b>22</b>
<b>a) Parte A: “Formulario de información normalizada en caso de que el empresario que facilita servicios de viaje vinculados en línea en el sentido del artículo 3, punto 5), letra a), sea un transportista que vende el billete de regreso”.</b> .....	<b>23</b>
<b>b) Parte B: "Formulario de información normalizada en caso de que el empresario que facilita servicios de viaje vinculados en línea en el sentido del artículo 3, punto 5), letra a), sea un empresario distinto del transportista que vende el billete de regreso”</b> .....	<b>26</b>

c)	Parte C: Formulario de información normalizada en caso de servicios de viaje vinculados en el sentido del artículo 3, punto 5), letra a), en los que los contratos se celebren en presencia física simultánea del empresario (distinto del transportista que vende el billete de regreso) y del viajero” .	27
d)	Parte D: Formulario de información normalizada en caso de que el empresario que facilita servicios de viaje vinculados en línea en el sentido del artículo 3, punto 5), letra b), sea un transportista que vende el billete de regreso” .	28
e)	Parte E: “Formulario de información normalizada en caso de que el empresario que facilita unos servicios de viaje vinculados en línea en el sentido del artículo 3, punto 5), letra b), sea un empresario distinto del transportista que vende el billete de regreso”	30
4.3.	Conclusiones del marco teórico.	32
5.	Análisis de un caso práctico.	32
5.1.	Presentación de Ryanair.	33
5.2.	Análisis de la página web.	34
a)	Oferta de servicios adicionales antes de realizar la reserva	34
b)	Oferta de servicios adicionales una vez confirmada la reserva.	37
6.	Conclusiones.	40
7.	Bibliografía.	43
8.	Anexo I.	46

## 1. Introducció.

El mercat turístic i su ordenació han evolucionat en gran mesura en les últimes dècades. Esta evolució se debe majoritàriament al auge de Internet, así como a los nuevos modelos de empresas turísticas que permiten al consumidor la adquisición de servicios turísticos, ya sean sueltos o servicios combinados, sin necesidad de acudir a una agencia de viajes física. Debido a ello, se dieron situaciones de desprotección del usuario turístico y problemas referentes a la libre prestación de servicios y de competencia, debido a que en la práctica de las últimas décadas se produce una vinculación de servicios turísticos que es fruto de una intermediación realizada por los proveedores (compañías aéreas, hoteles, etc).

Ante esta situación, el Consejo de la Unión Europea decidió proporcionar unas normas comunes a todos los Estados miembros, dando lugar a la *Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio, relativa a viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados*.

Esta directiva proporcionó un marco jurídico, pero no era suficiente, ya que, debido a la libertad que proporcionaba a los Estados para determinar ciertos aspectos importantes, la protección del usuario turístico variaba en función del Estado en el que se encontrara.

Es por ello, por lo que se adoptó la nueva *Directiva 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viajes vinculados*, (DOCE nº L 326/1 de 11/12/2015), en adelante Directiva 2015/2302, la cual se encuentra pendiente de ser implementada en los distintos Estados miembros de la Unión Europea. Con su

implementación, prevista para el 1 de julio de 2018, se pretende dotar a esta actividad de intermediación de un nuevo marco regulador.

## **2. Objetivos.**

El objetivo principal es profundizar en la Directiva 2015/2302 y sus antecedentes con el fin de obtener información sobre esta reciente tipología de servicio turístico, denominada servicios de viaje vinculados, así como descubrir los aspectos que se encuentran regulados por la reciente directiva y no estaban ordenados por la directiva anterior, y que presenta varias incógnitas con respecto a su aplicación.

Los objetivos secundarios, que colaboran en la consecución del objetivo primordial, son la mejor comprensión de la diferenciación proporcionada por la Directiva 2015/2302 entre este tipo de servicio y los viajes combinados, concepto ya tratado en mayor profundidad en la legislación vigente, así como el estudio de la realidad actual de esta prestación, mediante la realización de un análisis de la página web de una compañía aérea que facilita este tipo de servicio.

## **3. Metodología.**

La metodología utilizada para realizar el presente trabajo se ha basado en la búsqueda teórica mediante la lectura de documentos, con el fin de obtener información sobre la Directiva 2015/2302 reguladora de los servicios de viaje vinculados. Además de ello, se ha procedido a la lectura de revistas cuyo contenido se

adecua a la informació requerida para la realització de este documento, como la *Revista de Derecho Civil, International Journal of Scientific Management and Tourism* y *Aranzadi Civil-Mercantil*. En adición, se ha leído algunos capítulos de libros relacionados con este nuevo concepto de servicio turístico, así como a la directiva que lo regula, como el titulado *Nuevas fórmulas de comercialización on line de servicios turísticos: subsunción en los tipos legales y distribución de responsabilidad, Manual de contratación turística, Paquetes dinámicos: problemas y soluciones jurídicas desde una perspectiva internacional*, elaborado bajo la dirección de la profesora Antonia Paniza Fullana.

Por otro lado, uno de los procesos claves para la realización del presente TFG ha sido la visita y análisis en profundidad de la web de una empresa turística, concretamente una compañía aérea, para determinar los servicios de viaje vinculados facilitados por esta empresa, así como la información aportada a los consumidores de estos servicios. La empresa turística seleccionada es Ryanair. Los motivos de esta elección, son el mayor conocimiento de esta compañía de bajo coste, debido al uso habitual para el transporte entre Barcelona - Sevilla, descubriendo así que facilitaba esta tipología de servicio.

Para ello, analicemos los diferentes servicios ofrecidos tanto en su web, a la hora de planificar el viaje, como una vez confirmado el servicio de transporte. En adición, se estudiará la información aportada a los usuarios turísticos durante la contratación de los servicios adicionales.

La realización del estudio de la página web tiene como fin la obtención de información cualitativa salida de la práctica del

sector profesional, con el fin de comprobar la adaptación de las empresas turísticas a esta nueva legislación y, de este modo, contrastarlo con la bibliografía.

Por lo tanto, la elaboración del presente trabajo ha constado de dos fases claves: en la primera fase, han sido utilizadas fuentes secundarias para llevar a cabo un análisis y, en una segunda fase, se ha llevado a cabo una labor de investigación más empírica mediante la observación de esta empresa turística, que facilita servicios de viaje vinculados de forma online.

Para conseguir las evidencias expuestas en el caso práctico, se ha realizado un proceso de análisis de la página oficial de Ryanair, centrándonos sobre todo en aquellos aspectos de interés relacionados con lo tratado en el marco teórico. Además de ello, se ha recopilado información surgida de un caso real de contratación de un vuelo con esta compañía aérea, aportándonos, así, datos de interés para ser analizados posteriormente.

Por otro lado, se consideró la posibilidad de realizar entrevistas a profesionales del sector hotelero, con el fin de obtener información más detallada sobre este tipo de servicios. Pero, debido a que la Directiva 2015/2302 no será aplicada hasta 2018, se han encontrado inconvenientes a la hora de recibir esta información, tales como el desconocimiento de este tipo de servicio y su normativa, así como la ausencia de documentación relevante para aportar en el presente trabajo.

En la bibliografía del presente TFG, estarán disponibles las referencias objeto de lectura y análisis utilizadas para la realización

de la investigación sobre la Directiva 2015/2302, así como los documentos recopilados durante la investigación.

#### **4. Marco teórico.**

##### **4.1. Directiva 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados.**

La Directiva mencionada con anterioridad, ha proporcionado una regulación adaptada a la constante evolución del mercado turístico; pero, anterior a ella, existió una Directiva que regulaba algunos aspectos de los viajes combinados, y que quedó obsoleta, por ello se implementó la actual; se trata de la *Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio, relativa a viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados*. Asimismo, se tratará la cronología de otras Directivas que, sin estar directamente relacionadas con el sector turístico, podrían afectarle.

En el presente documento se estudiará la transición de estas Directivas hasta la aprobación, el 25 de noviembre, de la Directiva vigente.

#### 4.1.1 Antecedentes.

La Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados (DOCE nº L 158 de 23/06/1990, pág. 59-64), tiene su origen en las primeras acciones, sobre el turismo, llevadas a cabo a principios de los años 80 en las Comunidades Europeas, trataremos, entonces, de realizar una mención de las Directivas adoptadas desde dicha fecha hasta concluir en la Directiva reciente.

En el año 1981, fue aprobada la *Resolución del Consejo relativa a un segundo programa de la Comunidad Económica Europea para una política de protección e información a los consumidores* (DOCE nº C 133 de 03/06/1981, p.1). En ella, el Consejo sugiere a la Comisión la investigación sobre turismo y la aportación de propuestas, considerando su incidencia sobre la protección del consumidor, así como las diferencias entre las legislaciones de los Estados miembros sobre el buen funcionamiento del mercado común.

A continuación, en el año 1982 la Comisión presentó al Consejo una Comunicación denominada *Para una política Comunitaria de Turismo. Primeras Orientaciones*, junto a otro documento llamado *La Comunidad Europea y el Turismo* (Boletín de las Comunidades Europeas. Suplemento 4/82). Estos documentos, resaltaban la importancia del turismo para las Comunidades Europeas, las acciones comunitarias implicadas y la expansión del sector turístico.

Unos años después, en 1984 el Consejo acogió la iniciativa propuesta por la Comisión en su Comunicación de 1981 y llevó a

cabo la *Resolución del Consejo de 10 de abril de 1984 relativa a una política comunitaria de turismo (DOCE 10 de 16.1.1984. pág. 281.)* En este documento, el Consejo establece que la misión de la Comunidad es el desarrollo en armonía de las actividades económicas de la Comunidad Europea, una expansión continuada y una mayor unión entre los Estados integrantes de la Comunidad, considerando que el turismo podría contribuir a alcanzar dichos objetivos. Además de ello, reconoce la importancia del turismo para la integración de Europa y la necesidad de tener en cuenta la dimensión del turismo en las decisiones comunitarias y realizar consultas entre los Estados miembros y la Comisión en materia turística. En adición, invita a la Comisión a presentar propuestas referentes al sector turístico.

Al año siguiente, se adoptó la *Directiva 85/577/CEE del Consejo de 20 de diciembre de 1985 referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales (DOCE nº L 372/31 de 31/12/1985)*. Esta Directiva, trataba de regular la práctica común, de los Estados miembros, de celebración de contratos entre consumidor y comerciante, fuera del establecimiento comercial, con el objetivo de aproximar legislaciones de los Estados y así paliar las desigualdades entre ellas, contribuyendo al buen funcionamiento del mercado común.

En 1986, la Comisión elaboró la *Propuesta de Directiva del Consejo relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados*, que fue adoptada por el Consejo el 13 de junio de 1990. Esta Directiva denominada también *Directiva 90/314/CEE (DOCE nº L 158 de 23/06/1990 p. 0059 – 0064)*, tenía

como objetivo eliminar los obstáculos generados por las disparidades contenidas en las legislaciones de los Estados miembros, referente a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados, mediante la adopción de una normativa común a todos ellos. Asimismo, reconocía la importancia del turismo y, sobretudo, de los viajes combinados para alcanzar un mayor crecimiento, productividad y la atracción de turistas de otros países.

Ulteriormente, se aprobó la *Directiva 93/13/CEE del Consejo de 5 de abril de 1993 sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores* (DOCE nº L 95/29 de 21/04/1993). Su propósito era la adopción de normas comunes a los Estados miembros sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados entre profesionales y consumidores.

Más tarde, en el año 1997 fue adoptada la *Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de mayo de 1997, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia* (DOCE nº L 144 de 04/06/1997 p. 0019 – 0027). Su objetivo era la adopción de disposiciones legales, reglamentarias y administrativas comunes a los Estados miembros, relativas a los contratos celebrados a distancia entre consumidores y proveedores. Consideraba que la venta a distancia podría resultar para los consumidores una de las manifestaciones concretas del establecimiento del mercado interior, como fue comprobado en la Comunicación de la Comisión al Consejo titulada *Hacia un mercado único de la distribución*, estableciendo como indispensable para el buen funcionamiento del mercado interior, que los consumidores puedan dirigirse a empresas en otros países.

Además, la Directiva considera como necesario la adopción de normas comunes a todos los miembros de la UE, debido a los efectos negativos generados por el desarrollo de las nuevas tecnologías en la competencia, causados por las diferentes disposiciones legales tomadas en cada uno de los Estados en materia de protección del consumidor. Asimismo, se establece el deber de informar al consumidor de los servicios, independientemente de la manera mediante la cual se efectúe la comunicación entre el consumidor y el proveedor.

En 1999, se aprobó la *Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo* (DOCE nº L 171/12 de 07/07/1999). Su principal finalidad era el establecimiento de disposiciones legales, administrativas y reglamentarias comunes para todos los miembros de la UE sobre algunos aspectos de la venta y garantías de los bienes de consumo para, así, garantizar la protección de los consumidores en el mercado interior.

Doce años después, en 2011, se adoptó la *Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011 sobre los derechos de los consumidores* (DOCE nº L 304/64 de 22/11/2011). Esta Directiva, modificó la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, y derogó la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CEE del Parlamento Europeo y del Consejo, las cuales han sido mencionadas con anterioridad. El objeto de esta Directiva es lograr un nivel elevado de protección de los consumidores contribuyendo al buen funcionamiento del mercado interior mediante el

establecimiento de normas comunes para los Estados miembros, relacionadas con contratos entre comerciantes y consumidores.

Para concluir la cronología de Directivas precedentes a la actual, cabe hacer una breve definición de ella, realizando más adelante un análisis más exhaustivo sobre su contenido. La Directiva 2015/2302 del Parlamento y del Consejo, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo (DOCE nº L 326/1 de 11/12/2015) es la de más reciente aplicación. Su principal función, como muchas de las ya mencionadas, es el buen funcionamiento del mercado interior, garantizando la protección de los consumidores mediante normativa común a todos los Estados miembros, relacionada con los contratos celebrados entre viajeros y empresarios con respecto a los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados.

Se llevó a cabo la aprobación esta nueva Directiva, ya que habían pasado 25 años desde la aprobación de la Directiva anterior (Directiva 90/314/CEE), la cual había quedado obsoleta debido a la aparición de nuevos modelos de negocio y al auge de internet para la contratación de servicios turísticos. Todo ello causó problemas, no considerados en la Directiva previa, y que requerían respuesta legal para la adecuada protección de los usuarios turísticos. Por ello, se revisó la obsoleta Directiva y se aprobó la Directiva 2015/2302. *(Berenguer, C. (2016)." Luces y sombras de la nueva 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". *International Journal of Scientific Management Tourism*. Vol. 2 N°2 pág:33.)

#### **4.1.2. ¿Qué entendemos por servicios de viaje vinculados?**

Atendiendo al artículo 3.5 de la Directiva 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, los servicios de viaje vinculados se definen como:

*"al menos dos tipos diferentes de servicios de viaje contratados para el mismo viaje o vacación, para los que se celebren contratos distintos con cada uno de los prestadores de servicios de viaje, si un empresario facilita: a) con ocasión de una única visita o contacto con su punto de venta, la selección y pago por separado de cada servicio de viaje por parte de los viajeros, o b) de manera específica, la contratación con otro empresario de cómo mínimo un servicio de viaje adicional siempre que se celebre un contrato con ese otro empresario a más tardar 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje."*

A los efectos de la Directiva, entendemos por servicios de viaje vinculados a la contratación de dos o más servicios diferentes para un mismo viaje o vacación, mediante una única visita, ya sea a la página web del operador o al establecimiento de éste, y cuya contratación haya dado lugar a pagos separados, pues cada uno de los servicios genera un contrato distinto con cada prestador del servicio. Se considerarán, de manera específica, servicios de viaje vinculados aquellos servicios adicionales contratados con otro empresario, los cuales generen otro contrato y cuya reserva se

realice dentro de las 24 horas siguientes a la contratación del primer servicio.

Supongamos que se ha contratado un vuelo con una compañía aérea, en cuya página web existe la posibilidad de contratar un servicio de alojamiento, así como de alquiler de vehículos. Si dichos servicios son contratados de manera simultánea o en las 24 horas siguientes a la confirmación del vuelo, serían considerados servicios de viaje vinculados a efectos de esta Directiva.

Pero no debemos ceñirnos a la contratación electrónica para que sea considerado un servicio de viaje vinculado, aunque sea la forma más “clara” de entender este tipo de servicio. También se consideraría servicio de viaje vinculado a aquel que consiste, por ejemplo, en la contratación de un vuelo y alojamiento por medio de una agencia de viaje.

Por lo tanto, lo determinante para que sea un servicio de viaje vinculado es que haya conexión en la contratación o reserva de los servicios, aunque se trate de diferentes páginas webs. (*Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil num.6/2016 parte Estudio, pág. 5*).

#### **4.1.3. Ámbito de aplicación.**

La Directiva 2015/2302 dispone en su artículo 2 que: “La presente Directiva se aplica a los viajes combinados ofrecidos para la venta o vendidos por empresarios a viajeros y a los servicios de viaje vinculados facilitados por empresarios a viajeros”.

Por lo tanto, se establece que dicha Directiva es aplicable a dos tipos de combinaciones: por un lado, se encuentran los viajes combinados vendidos por empresarios a viajeros y, por otro lado, una serie de prestaciones que son facilitadas por el empresario al

usuario turístico y que son denominadas *servicios de viaje vinculados*.

Asimismo, el precepto comentado matiza los criterios que deben reunir estos dos tipos de prestaciones para que sea aplicable la Directiva, expuesto de la siguiente manera: “La presente Directiva no se aplica a: a) los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados de duración inferior a 24 horas, a menos que se incluya la pernoctación”.

En este caso, podemos observar que se requiere que el servicio tenga una duración igual o superior a 24 horas, y, en su defecto, que se incluya la pernoctación, para que sea protegido por la Directiva.

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

Esta exclusión, recogida en la Directiva, implicaría que si, por ejemplo, una universidad organiza un viaje de fin de carrera para sus alumnos, dicho viaje no estaría protegido por la Directiva, siempre que la intención del organizador no sea lucrarse. Por lo tanto, este organizador no tendría que hacerse responsable de una incorrecta prestación de los servicios contratados, la responsabilidad recaería en las empresas prestadoras de servicios. En el caso de que la intención del organizador sea lucrarse, tendría que responsabilizarse de la incorrecta ejecución de los servicios y estaría protegido por la Directiva.

En el primer caso, en teoría, el consumidor tendría una menor protección que en el segundo caso, debido a que tal y como

aparece en la Directiva, si la intención del intermediario no es lucrarse, no estaría protegido por la legislación contenida en la Directiva, pero en la práctica, estos organizadores sin ánimo de lucro, suelen solicitar el servicio de agencias de viaje, generándose contratos directos entre los miembros y este profesional del sector, quedando, por lo tanto, protegidos por la Directiva, al haber ánimo de lucro por parte de la agencia de viaje a la cual los organizadores han acudido.

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

Esta última exclusión de la letra c), recogida en la Directiva, resulta relevante. Aquí se parte de la base de que las grandes empresas que contratan servicios de viaje vinculados de un modo distinto a como lo hacen los demás viajeros, no merecen la protección que ofrece la Directiva. Se tratarán de viajes de negocios en los que existan servicios vinculados y que se contratarán a partir de convenios generales con los profesionales del sector.

#### **4.1.4. Las prestaciones que constituyen los servicios de viaje vinculados ¿conforman un viaje combinado?**

En primer lugar, atenderemos a la definición de viaje combinado proporcionada por la Directiva 2015/2302, en su artículo 3.2, consistente en *“la combinación de al menos dos tipos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación, si estos servicios:*

*a)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, ii)son ofrecidos o facturados a un precio a tanto alzado o global, iii)son anunciados o vendidos como «viaje combinado» o bajo una denominación similar; iv)son combinados después de la celebración de un contrato en virtud del cual el empresario permite al viajero elegir entre una selección de tipos de servicios de viaje, o; v)son contratados con distintos empresarios a través de procesos de reserva en línea conectados en los que el nombre del viajero, sus datos de pago y su dirección de correo electrónico son transmitidos por el empresario con el que se celebra el primer contrato a otro u otros empresarios, con 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”.*

Teniendo en cuenta esta definición y considerando la descripción de “servicio de viaje vinculado” expuesta en el apartado 4.1.2., se observan ciertas similitudes, así como desigualdades, entre ambas tipologías de servicios turísticos.

En ambas definiciones, se aprecia que se trata de la prestación de cómo mínimo dos tipos de servicios para el mismo viaje, y que dichos servicios son contratados en un único punto de venta, siendo posible, en ambos casos, la celebración de varios contratos con distintos prestadores de servicios.

Ahora bien, la diferencia entre ambas tipologías, radica en que, en los viajes combinados hay un organizador que asume una responsabilidad por el todo (el conjunto de servicios), mientras que en los servicios de viaje vinculados solamente existe un facilitador/intermediario, que no tiene que asumir responsabilidad por el conjunto de prestaciones.

Además, una distinción presente en las definiciones recogidas en la Directiva es la transmisión de los datos de los viajeros, tratándose de viaje combinado aquellos en los que se produce dicha transmisión de un empresario a otro, estando los viajeros, por lo tanto, protegidos por la Directiva; en el caso de los servicios de viaje vinculados no se efectúa esta transferencia de información y los viajeros tendrán una protección menor (Luces y sombras de la nueva 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. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, vol.2 nº2, pág. 38, Berenguer, C)

No obstante, la existencia de distinciones entre ambos casos, no se distingue una claridad meridiana entre ellos. La forma más precisa de diferenciación, podría ser la especificación, al viajero, de que ha adquirido un viaje combinado, siendo protegido por las normas que regulan esta tipología de servicio.

A continuación, se expondrá un ejemplo de servicio de viaje vinculado, con el objetivo de clarificar un poco más este concepto. Supongamos que un viajero se aloja en un hotel NH, reservado previamente mediante una página web. Una vez realizada la reserva de su estancia, se le ofrece la posibilidad de

contratar un servicio de transfer. Se trataría de un servicio de viaje vinculado, ya que no habría un responsable por el conjunto de servicios (hotel+transfer), sino que se trataría de intermediarios y la responsabilidad recaería en las empresas prestadoras de servicios, en este caso, el hotel y la empresa de transfer.

Respondiendo, por lo tanto, a la cuestión planteada en el título de este apartado referente a si las prestaciones que constituyen los servicios de viaje vinculados conforman un viaje combinado, podemos decir que los servicios que conforman los viajes combinados y los servicios vinculados pueden coincidir, el resultado final es el mismo, la diferencia entre un tipo y otro de prestación recae en la organización y en la responsabilidad que debe asumir el facilitador de la prestación de servicios. Es decir, como se ha mencionado con anterioridad, en el caso de los viajes combinados, hay un responsable del conjunto de servicios, mientras que, en el caso de los servicios de viaje vinculados, la responsabilidad recaería en las empresas prestadoras de esos servicios contratados.

Tal y como menciona Antonia Paniza Fullana en su libro *Paquetes dinámicos. Problemas y soluciones jurídicas desde una perspectiva internacional*, el hecho de que el resultado final del viaje combinado y de los servicios de viaje vinculados sea el mismo, debería considerarse definitivo para que ambos casos tengan el mismo trato jurídico con respecto a la responsabilidad frente al incumplimiento de la prestación de los servicios.

Para concluir, es necesario resaltar la importancia existente en la diferenciación de los dos tipos de combinaciones, ya que la regulación varía en función de la tipología de la que se trate.

## **4.2. Requisitos de protección frente a la insolvencia y de información para servicios de viaje vinculados.**

En el artículo 19, punto 1, la Directiva 2015/2302 dispone que los Estados miembros se encargarán de que, aquellos empresarios que suministren un servicio que constituya un servicio de viaje vinculado, garantizarán el reembolso de los pagos obtenidos por los viajeros, en el caso de que, algunos de los servicios no se ejecuten a causa de la insolvencia de este empresario. En el caso de que se trate de un servicio de transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros, incluido el alojamiento previo.

Tal y como aparece recogido en el Capítulo IV, Artículo 17.3 de la Directiva 2015/2302, todo ello, se aplicará sin considerar el lugar de residencia del viajero, el lugar de salida, el Estado donde se encuentra la entidad encargada de estas garantías o dónde se vendió el servicio.

Además, en el Artículo 17.5 de la Directiva, se menciona que los reembolsos de los pagos se realizarán sin retraso indebido, habiendo sido solicitado por el viajero previamente.

En el punto 2 del artículo 19, se establece la obligación de información, previa a la celebración del contrato, del empresario que facilita un servicio de viaje vinculado, inclusive si el organizador no pertenece a un Estado miembro, siendo necesario indicar de manera clara y comprensible que: estos viajeros no podrán acogerse a los derechos aplicados a los viajes combinados, siendo los empresarios prestadores de servicios los responsables de la

correcta ejecución del servicio; asimismo, serán informados de su protección frente a la insolvencia.

Esta información será transmitida mediante el Anexo II de la Directiva 2015/2302, con sus cinco formularios, denominados de la “A” a la “E” y diferenciados en función del canal de distribución mediante el cual se adquiere el servicio, si es online o en presencia física, si el empresario que facilita el servicio es un transportista que vende el billete de regreso, o si el servicio adicional es reservado tras una única visita al empresario o transcurridas menos de 24 horas posteriores a la confirmación del primer servicio. A continuación, se realizará una descripción detallada, con sus respectivos comentarios, de cada una de estas cinco tipologías de formularios.

**a) Parte A: “Formulario de información normalizada en caso de que el empresario que facilita servicios de viaje vinculados en línea en el sentido del artículo 3, punto 5), letra a), sea un transportista que vende el billete de regreso”.**

Se trata, por lo tanto, de la información que debe proporcionarse al usuario de servicios de viaje vinculados, que haya realizado la reserva online y *“con ocasión de una única visita o contacto con su punto de venta, la selección y pago por separado de cada servicio de viaje por parte de los viajeros”*, ya que se hace alusión al apartado a) del artículo 3.5 de la Directiva, especificando que se utilizará este formulario si el facilitador del servicio es transportista.

Ahora bien, se comenzará a analizar el contenido del formulario, que expone lo siguiente:

*“Si después de haber seleccionado y pagado un servicio de viaje, usted reserva algún servicio adicional para su viaje o vacación a través de nuestra empresa, XY, NO gozará de los derechos que se aplican a los viajes combinados en virtud de la Directiva (UE) 2015/... (\*).*

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

En este fragmento del formulario, se aclara que si el usuario de servicio de viaje vinculado, una vez contratado un servicio con una empresa, adquiere un servicio adicional a través de esta empresa, al no tratarse de servicios de viaje combinado, no será asistido por la legislación de este tipo de combinación, y, por lo tanto, el responsable, ante algún problema con la prestación de este servicio adicional, será el prestador del servicio.

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

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

En lo expuesto anteriormente, se explica que la reserva de servicios adicionales mediante una única visita a la web de la empresa con la que se contrató el primer servicio, conforman servicios de viaje vinculados, para los que existe una garantía frente a la insolvencia de dicha empresa, incluyéndose la devolución de los pagos abonados a la empresa y la repatriación de la persona afectada, si fuese necesaria, pero si los servicios no son prestados debido a la quiebra de las empresas prestadoras de los servicios, no se realizará esta devolución. Además, debe facilitarse un enlace que dirija al usuario a una mayor información sobre la protección mencionada, y que debe contener lo siguiente:

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

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

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

*Directiva (UE)2015/ ... (\*) tal como ha sido traspuesta al Derecho nacional... [HIPERENLACE]”.*

En este último fragmento del formulario contenido en la Parte A del Anexo II de la Directiva, se facilita la información de la entidad con

la que la empresa ha suscrito la garantía de protección, así como se aportan los datos de la autoridad competente, para aquellos casos en los que los viajeros desean ponerse en contacto con ella, en aquellos casos en los que se denieguen servicios debido a la insolvencia de la empresa.

Se especifica, además, que esta protección no incluye contratos con terceros que puedan ser ejecutados, a pesar de la insolvencia de la empresa.

Para finalizar, se facilita un enlace que dirige al usuario a la Directiva 2015/2302, ya que, como se ha mencionado en varias ocasiones, es la que regula este tipo de servicios.

Ahora bien, una vez analizado el formulario de información de la Parte A, pasaremos al estudio de la Parte B.

**b) Parte B: “Formulario de información normalizada en caso de que el empresario que facilita servicios de viaje vinculados en línea en el sentido del artículo 3, punto 5), letra a), sea un empresario distinto del transportista que vende el billete de regreso”.**

El título de esta parte indica que se trata de la información que debe proporcionarse a los viajeros que hayan reservado el servicio de forma online y mediante una sola visita o contacto con el empresario. Además, se especifica que efectúe la selección y el pago de los servicios por separado, ya que se alude de nuevo al apartado a) del artículo 3.5 de la Directiva, como en la Parte A,

pero, en este caso, este formulario será válido si el facilitador del servicio no se dedica al transporte.

Este formulario es muy semejante al analizado anteriormente, la única diferencia entre ambos es que, en la Parte B, en la garantía frente a la insolvencia, no se incluye la repatriación del afectado, mientras que en la Parte A sí. El resto del contenido es equivalente, por lo que no se analizará de nuevo.

**c) Parte C: Formulario de información normalizada en caso de servicios de viaje vinculados en el sentido del artículo 3, punto 5), letra a), en los que los contratos se celebren en presencia física simultánea del empresario (distinto del transportista que vende el billete de regreso) y del viajero”.**

Se trata, entonces, de la información que debe proporcionarse a los usuarios de viaje vinculados cuando el empresario que los facilita no es un transportista, y se facilitan mediante la presencia física del empresario y del viajero, tras un solo contacto entre ambos y abonándolos por separado. Sería el caso de las agencias de viajes offline, por ejemplo.

El resto del contenido es semejante a los ya analizados, con la excepción de que, al celebrarse los contratos mediante la presencia física, se expone toda la información, sin redirigir al viajero, mediante enlaces, para la obtención de una mayor información.

**d) Parte D: Formulario de información normalizada en caso de que el empresario que facilita servicios de viaje vinculados en línea en el sentido del artículo 3, punto 5), letra b), sea un transportista que vende el billete de regreso”.**

Analicemos el penúltimo de los formularios contenidos en el Anexo II, la Parte D.

A simple vista, parece ser que la especificación del tipo de formulario recogido en la Parte D es similar a los anteriores, pero, en este caso, se alude al apartado b) del artículo 3.5 de la Directiva, que se trata de “ *la contratación con otro empresario de cómo mínimo un servicio de viaje adicional siempre que se celebre un contrato con ese otro empresario a más tardar 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje*”; en los formularios anteriores, se hacía referencia a la contratación del servicio mediante una única visita al empresario y al pago por separado de los servicios. Veamos, entonces, si el contenido es sinónimo. En primer lugar, se manifiesta que:

*“Si usted reserva unos servicios de viaje adicionales para su viaje o vacación en este(os) enlace(s) NO gozará de los derechos que se aplican a los viajes combinados en virtud de la Directiva (UE)2015/... (\*)”.*

Como puede apreciarse, existe alguna diferencia en la redacción, con respecto a los anteriores; como, la especificación de la contratación de los servicios mediante los enlaces proporcionados, mientras que, en los otros casos no se mencionaban estos enlaces. Pasemos al siguiente fragmento.

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

En este fragmento, se hace notable de nuevo el canal de distribución mediante el cual se reserva el servicio de viaje adicional, a través de enlaces proporcionados por la empresa, además de ello, se impone la condición de que la reserva de viajes adicionales tiene que ser antes de las 24 horas posteriores a la confirmación de la primera reserva, para que se trate de servicios de viaje vinculados (art. 3.5, apartado b).

Analizando, por lo tanto, el resto de la información contenida en el formulario, se observa que no existe ninguna otra disparidad con respecto a la información de los formularios precedentes.

En resumen, la única diferencia apreciable se encuentra en la especificación de enlaces para la reserva de servicios adicionales.

Para concluir el análisis, pasaremos a examinar el último formulario incluido en el Anexo, la Parte E.

**e) Parte E: “Formulario de información normalizada en caso de que el empresario que facilita unos servicios de viaje vinculados en línea en el sentido del artículo 3, punto 5), letra b), sea un empresario distinto del transportista que vende el billete de regreso”.**

Aquí, de nuevo se hace referencia al tiempo en el que se debe contratar el servicio adicional para que sea considerado servicio de viaje vinculado. Además, guarda cierta similitud con la Parte B, ya que ambos, son la información que debe proporcionarse a los usuarios de servicios reservados en línea y, que el facilitador de estos servicios no tenga como profesión el transporte.

El resto de contenido, contempla las mismas desigualdades comentadas en el caso anterior, con respecto a la redacción, ya que también se menciona la contratación mediante enlaces.

Una vez finalizado el análisis del contenido del Anexo II, es necesario exponer las conclusiones obtenidas al respecto.

En relación al contenido de las partes descritas, se ha comprobado que se trata de información muy detallada, con el fin de que no se produzcan confusiones en los usuarios turísticos que decidan contratar esta tipología de servicios. Pero, a pesar de considerar adecuada la información que se debe proporcionar a los usuarios turísticos y observadas las diferencias en la redacción, el Anexo II podría cumplir el mismo fin si, en lugar de cinco, contuviera dos formularios: uno indicado para aquellos servicios adicionales adquiridos mediante una única visita al empresario y, otro para aquellos contratados antes de las 24 horas posteriores a la

confirmación del primer servicio, constando en ellos la necesidad de facilitar enlaces en aquellos casos en los que la contratación se realice de forma online.

Con respecto a la diferenciación que se establece, en función de si el empresario facilitador del servicio, es un transportista que vende el billete de regreso o se trata de un empresario distinto a este, comparando ambos contenidos se obtiene que el contenido es equivalente, por lo que realizar dicha desemejanza no es relevante.

En conclusión, la información disponible en los formularios es adecuada, no obstante, estableciendo únicamente los dos tipos ya mencionados podría conseguirse el mismo propósito.

Este Anexo estará recogido en el Anexo I del presente trabajo.

En los puntos 3 y 4 del artículo 19 de la Directiva, se dispone que, en el caso de que no se cumplan los requisitos de información mencionados, será aplicable: el derecho de desistimiento antes del inicio del viaje, la cesión del contrato a otro viajero, la reducción de precio e indemnización por daños y perjuicios, la obligación de prestar asistencia, así como la posibilidad de ponerse en contacto con el organizador a través del minorista, recogidos en el capítulo IV y en los artículos 9 y 12 de la presente Directiva. Asimismo, si el contrato es celebrado entre un viajero y un empresario, que no facilita estos servicios, este último informará al empresario encargado de facilitar los servicios sobre la celebración del contrato.

### **4.3. Conclusiones del marco teórico.**

Este marco teórico nos ha servido para adquirir los conocimientos necesarios sobre la reciente legislación contenida en la Directiva 2015/2302, para así evitar cometer errores de concepto a la hora de trabajar con ellos, además nos servirá de guía para el análisis del caso práctico.

Para nuestro trabajo nos servirá todo aquello relacionado con la normativa de los servicios de viaje vinculados, tal como la definición de este tipo de servicio, ya que, al tratarse de un concepto reciente, puede conllevar a confusión; los requisitos de información que debe proporcionarse a los viajeros, los cuales tendremos en cuenta a la hora de analizar el caso práctico, así como la evolución de la legislación para adaptarse a la constante transformación del mercado turístico.

Finalmente, además de servir de ayuda para nuestro trabajo, este marco teórico ha contribuido al enriquecimiento intelectual, conociendo aspectos legislativos, desconocidos hasta el momento, y que afectarán al sector del que pretendemos ser profesionales en un futuro.

## **5. Análisis de un caso práctico.**

En este capítulo se dará respuesta a los objetivos secundarios formulados al principio de este trabajo, para los cuales se ha hecho una recopilación de datos previos, en el marco teórico del capítulo anterior. Por lo tanto, a continuación, encontraremos un análisis detallado de la oferta de servicios de viaje vinculados existente en

la página web de la compañía aérea de bajo coste denominada Ryanair.

En primer lugar, se realizará una breve descripción de la compañía, para luego proceder al análisis de los servicios de viaje vinculados ofertados por la aerolínea en su página web. Este análisis constará de dos partes, la primera de ellas, tratará la planeación de un viaje, para comprobar la oferta de servicios adicionales y la información proporcionada al viajero durante la reserva, tratándose de los servicios contemplados en el artículo 3.5 en su apartado a), refiriéndose a los servicios adicionales reservados mediante un único contacto con el empresario; la segunda parte constará de la otra tipología de reserva contemplada en el apartado b) del mismo artículo, refiriéndose a aquellos reservados dentro de las 24 horas siguientes a la confirmación de la primera reserva, en este caso el vuelo.

Finalmente, con los datos obtenidos, a partir del análisis de esta web, podremos aplicar los conocimientos adquiridos a la realidad, y poder así comprobar si realmente es necesaria la adopción de esta nueva legislación, teniendo en cuenta la evolución del mercado, y consigo la evolución de la tipología de servicios de viaje vinculados.

### **5.1. Presentación de Ryanair.**

Ryanair es una aerolínea irlandesa de bajo coste muy conocida. Ryanair fue fundada en 1985, con un capital de 1 £ y con solo 25 trabajadores. Su primera ruta fue con un avión de 15 plazas y conectaba Waterford, en el sureste de Irlanda con Londres Gatwick. En la actualidad, realiza a diario más de 1.800 rutas desde

86 bases distintas, conectando más de 200 destinos en 33 países europeos. Esta compañía opera con un solo modelo de avión, el Boeing 737-800.

## 5.2. Análisis de la página web.

### a) Oferta de servicios adicionales antes de realizar la reserva

En primer lugar, vamos a comenzar realizando la búsqueda de un vuelo ida/vuelta con la conexión Sevilla-Barcelona, siendo la ida el lunes 5 de junio de 2017 y la vuelta el 11 de junio del mismo año. Una vez introducidos los datos necesarios para planear el viaje y elegida la tarifa más económica observamos que se nos ofrece la reserva de alojamiento, así como de alquiler de coche.

The screenshot displays a flight booking interface for a round trip from Sevilla to Barcelona-El Prat. The flight is scheduled for Monday, June 5th, 2017, at 06:35, and returns on Sunday, June 11th, 2017, at 08:50. The total cost is 77,36 €. The interface offers four additional services: seat selection, baggage addition, car rental, and hotel reservation. Each service is currently unavailable, with a 'No se ha añadido' message and a corresponding 'Reserve' button.

Servicio	Estado	Botón
Selección de asiento	No se han añadido asientos	Seleccione su asiento
Añadida de equipaje	No se ha añadido equipaje	Añada su equipaje
Reserva de coche	No se ha añadido ningún coche	Reserve un coche
Reserva de hotel	No se ha añadido hotel	Reserve un hotel

Fuente: Ryanair. Recuperado de: <https://www.ryanair.com/es/es/>

Si accedemos a la reserva del hotel, se nos oferta una lista cuantiosa de alojamiento en Barcelona, proporcionada por la empresa Hoteles. com, tal y como se especifica a la hora de realizar esta reserva, pero hasta el momento no se nos especifica que se trata de servicio de viaje vinculado, situación comprensible temporalmente, ya que esta Directiva tiene que ser aplicada el 1

de julio de 2018, por lo que este concepto puede ser desconocido hasta el momento para muchas empresas del sector.

Si accedemos a la reserva del alquiler del coche, tampoco se especifica que se trata de un servicio de viaje vinculado. Cuando elegimos un coche y su tarifa, trasladándonos hacia la parte final de la página, podemos encontrar los términos y condiciones de esta reserva. En un fragmento de los términos, aparece que el contrato que se celebrará mediante la reserva del vehículo, será efectivo entre el usuario turístico y la empresa propietaria de los mismos, aclarando, por lo tanto, que la utilización de este método para realizar la reserva, actúa como un medio de contacto, especificando que la empresa que proporciona los aspectos necesarios para llevarla a cabo es un mero intermediario. Por ello, se concreta que el intermediario no posee ninguna garantía y que el responsable de la prestación de los servicios contratados es la empresa proveedora de los vehículos. A continuación, se muestra el fragmento de los Términos y condiciones mencionados.

CarTrawler permite la realización de reservas para servicios de alquiler de vehículos. CarTrawler no posee ni dirige ninguna empresa de alquiler de vehículos. Su contrato de alquiler relativo al vehículo se suscribirá entre usted y el proveedor de vehículos de alquiler. Los términos y condiciones del contrato de alquiler entre usted y el proveedor de vehículos de alquiler estarán disponibles en este motor de reservas cuando seleccione el tipo de proveedor de vehículos de alquiler e introduzca el resto de la información relevante. CarTrawler no ofrece garantías ni realiza declaración alguna en relación con ningún proveedor de vehículos de alquiler ni relativas a ningún vehículo alquilado por alguno de los proveedores. Es responsabilidad exclusiva del proveedor de vehículos de alquiler proporcionarle el vehículo alquilado mediante este motor de reservas.

Fuente: Ryanair. Alquiler de coche. Términos y condiciones. Recuperado de:  
<https://www.ryanair.com/es/es/booking/extras/car-rental/>

Además de aparecer en los términos del alquiler de coche, accediendo a los términos de Ryanair, y seleccionando el artículo 12, ya que contiene los términos relacionados con la prestación de servicios adicionales, la compañía aérea muestra su irresponsabilidad frente a la incorrecta prestación u otros convenientes relacionados con los servicios contratados con terceros.

## **ARTÍCULO 12 - PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES**

Cuando los servicios de cualquier tercero que ofrezca prestar servicios diferentes al transporte aéreo, como transbordos de ferrocarril y autobús, reservas de hotel o albergue, o alquiler de coches, serveis d'aparcament o serveis de via ràpida a la seguretat de l'aeroport se promuevan bien en la página web <https://www.ryanair.com/> o en cualquier otro medio, estos servicios son operados por terceras partes y se regirán por los términos y condiciones propios de dicho tercer prestador del servicio. No nos hacemos responsables de la correcta prestación de los servicios o de cualquier otra contingencia de estos terceros proveedores de servicios, y particularmente no somos responsables de los retrasos, las cancelaciones o errores en la información publicada sobre transbordos

Fuente: Ryanair. *Términos Generales y Condiciones del Transporte*. Recuperado de: [https://www.ryanair.com/es/es/informacin-util/centro-de-ayuda/terminos-y-condiciones/termsandconditionsar\\_1204806700](https://www.ryanair.com/es/es/informacin-util/centro-de-ayuda/terminos-y-condiciones/termsandconditionsar_1204806700)

En primer lugar, cabe destacar el uso de catalán y castellano para la redacción de la condición general de la contratación.

Tras esto, podemos observar que no se cumplen los requisitos de información contemplados en el artículo 19.2 de la Directiva 2015/2302 y que fueron mencionados en el capítulo 4.2 del presente trabajo, el cual establecía la obligación de informar, al usuario turístico, de que los servicios adicionales contratados no conforman un viaje combinado, por lo que no serán protegidos por la legislación que ampara esta tipología de servicios, así como de la

protección frente a la insolvencia. Uno de los requisitos que si ha sido cumplido es el de esclarecer que la responsabilidad, ante una incorrecta prestación de los servicios, recae en las empresas prestadoras de servicios.

### **b) Oferta de servicios adicionales una vez confirmada la reserva.**

Analizaremos ahora el caso de la oferta de servicios adicionales una vez confirmada la reserva. Cuando realizamos una reserva de un vuelo con Ryanair, una vez efectuado el pago, la empresa envía al correo electrónico la confirmación de la reserva, pero además de ello, aprovecha para ofertar servicios extras, tales como alquiler de coches, alojamiento, aparcamiento en el aeropuerto, entre otros.



Fuente: Propia.

## Extras de viaje:

- ¿No has reservado aparcamiento en el aeropuerto? [Añadir aparcamiento](#)
- ¿No has reservado traslados de aeropuerto? [Añadir traslado](#)

## Recibo:

### TOTAL PAGADO

mediante Visa Electron acabada en 2014

**106.72 EUR**

IVA no aplicable a vuelos internacionales, pero los vuelos nacionales pueden estar sujetos al IVA local.

## Ahorra hasta un 50 % en alquiler de coches

Con ofertas exclusivas de **Ryanair**



[Reserva ahora](#)

## Empresas de alquiler de coche de confianza

El precio que mostramos es el precio final



[Reserva ahora](#)

Fuente: Propia.

 A Sevilla : **FR6398**

Salida:	Barcelona T2 (BCN)	Llegada:	Sevilla (SVQ)
Fecha:	Thu, 15 Dec 16	Fecha:	Thu, 15 Dec 16
Hora:	21:35	Hora:	23:20

 Desde Sevilla : **FR6399**

Salida:	Sevilla (SVQ)	Llegada:	Barcelona T2 (BCN)
Fecha:	Tue, 10 Jan 17	Fecha:	Tue, 10 Jan 17
Hora:	19:20	Hora:	21:00

**Pasajero/s:**

• **Srta MARÍA DEL ROCÍO PÉREZ**

Datos del asiento: **30C**

[No dispones de seguro de viaje? ¿Por qué no añadir uno?](#)

Número de vuelo: **FR6398**

- Maleta facturada (15 kg)

Número de vuelo: **FR6399**

- Maleta facturada (15 kg)

Fuente: Propia.

Accediendo, de esta manera, a los servicios adicionales, se comprueba que tampoco se le ofrece información al usuario turístico sobre la conformación de un servicio de viaje vinculado, así como de la garantía de protección frente a la insolvencia. Pero, al igual que en el caso anterior, hemos observado que si se menciona que la responsabilidad ante una incorrecta prestación de los servicios u otros inconvenientes recae en los prestadores de dichos servicios contratados.

Por lo tanto, una vez analizados estos aspectos de la página web, comprobamos que Ryanair, a pesar de ofertar servicios, que se corresponden con servicios de viaje vinculados, aún no ha comenzado a introducir los requisitos impuestos por la Directiva. El motivo de esta demora en la aplicación de esta legislación, puede deberse a que la aplicación de la Directiva está prevista para el año 2018, por lo que, en la actualidad, si nos centramos de forma exclusiva en los conocimientos adquiridos a través del estudio de la Directiva, podríamos confirmar la legalidad de actuación de esta empresa, con respecto a los requisitos de información debido a que no tiene obligación de aplicar la legislación hasta el próximo año.

## **6. Conclusiones.**

Tras acabar el TFG, la conclusión personal extraída al elaborar el presente documento, es que la obtención de información sobre la reciente tipología de servicios turísticos, denominados servicios de viaje vinculados, ha sido una difícil labor, debido a la ausencia de información al respecto. Unido a ello, se encuentra la complejidad del análisis de la legislación que acompaña a estos servicios, ya que, como estudiante del Grado en Turismo, los conocimientos sobre derecho son básicos.

En adición, otra de las limitaciones a la hora de elaborar el documento es la ausencia, por parte de las empresas turísticas, de la aplicación de la legislación analizada, debido a que la fecha prevista para su acogida se encuentra en el próximo año.

Por otro lado, su elaboración ha formado parte de un proceso continuo de aprendizaje, ya que, gracias a ello he adquirido

conocimientos, conceptos y términos desconocidos hasta entonces, mediante la lectura de los documentos legislativos.

En relación al contenido del documento, hemos podido comprobar la dinamización del sector turístico, encontrándose en continuo desarrollo tras su adaptación a las nuevas tecnologías. Esta evolución del turismo, unida a los nuevos gustos de los usuarios turísticos y al auge de internet, han causado la introducción de nuevas tipologías de servicios turísticos, que conllevan novedosas normativas adaptadas a esta nueva situación del mercado del sector. Además, hay que destacar la implicación de los otros sectores para que pueda conseguirse esta continua evolución de la industria turística.

Resulta relevante la preocupación por la protección del consumidor como elemento principal en las normativas que afectan al sector turístico, así como la importancia del turismo y su expansión.

En adición, cabe destacar la semejanza, a simple vista, entre viajes combinados y servicios de viaje vinculados, necesitando, sin embargo, normativa distinta para su regulación. Pero, una vez nos adentramos en profundidad en ambos conceptos, detectamos las desigualdades existentes entre ellos. Aun así, estas dos tipologías de servicios turísticos podrían causar confusiones en los consumidores. Por ello, es de gran importancia que las empresas turísticas cumplan correctamente con los requisitos de información recogidos en la Directiva.

Por otro lado, ha podido comprobarse la existencia, de esta nueva tipología de servicios, en empresas del sector, tal como ocurre con Ryanair, aunque no sean reconocidos aun como tales y, por lo

tanto, no sean protegidos por la Directiva, ya que como hemos mencionado en repetidas ocasiones, su aplicación está prevista para el próximo año.

Por otra parte, este documento deja una puerta abierta para la realización de futuras investigaciones, realizando un análisis de los resultados procedentes de la aplicación de la Directiva, a partir del año 2018. Comprobando así, el interés de los turistas por los servicios de viaje vinculados y si la protección del consumidor es la adecuada.

## 7. Bibliografía.

- Albaladejo, C. B. (2016). Luces y sombras de la nueva Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados ya los servicios de viaje vinculados. *International journal of scientific management and tourism*, 2(2), 33-49.
- Batuecas Caletrio, A.: *La contratación de viajes vinculados en "Aranzadi Civil-Mercantil"*, nº 6/2016. BIB 2016\2735.
- González Cabrera, I.: *¿Estamos ante el mismo producto si se adquiere en línea un viaje combinado o distintos servicios de viaje vinculados?* en "Revista de Derecho Civil", vol. III, núm. 3 (julio-septiembre, 2016), páginas 139-144.
- Paniza Fullana, A. "Nuevas tecnologías aplicadas al turismo y sus consecuencias jurídicas: los paquetes dinámicos", en *Paquetes dinámicos de turismo: problemas y soluciones jurídicas desde una perspectiva internacional* (Dir. Paniza Fullana). Madrid: Ed. Dykinson, 2014.
- Paniza Fullana, A., & Aparicio Vaquero, J. P. (2013). *Nuevas fórmulas de comercialización on line de servicios turísticos: subsunción en los tipos legales y distribución de responsabilidad*.

- Soler Valdés-Bango, A.: El contrato de viaje combinado. Editorial Aranzadi, Pamplona, 2005.
- Welcome to Ryanair! (n.d.). Retrieved May 18, 2017, from <http://corporate.ryanair.com/about-us/history-of-ryanair/>

### **Normativa empleada.**

- Directiva Comunitaria 85/577/CEE, referente a la protección de los consumidores en el caso de los contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales. (Diario Oficial nº L 372/31 de 31/12/1985).
- Directiva Comunitaria 90/314/CEE, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados, 13 de junio de 1990. (Diario Oficial nº L 158 de 23/06/1990 p. 0059 – 0064).
- Directiva Comunitaria 93/13/CEE, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores. (Diario Oficial nº L 95/29 de 21/04/1993).
- Directiva Comunitaria 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de mayo de 1997, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia. (Diario Oficial nº L 144 de 04/06/1997 p. 0019 – 0027).

- Directiva Comunitaria 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de mayo de 1999 sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo. (Diario Oficial nº L 171/12 de 07/07/1999).
- Directiva Comunitaria 2011/83/UE, sobre los derechos de los consumidores. (Diario Oficial nº L 304/64 de 22/11/2011).
- Directiva Comunitaria 2015/2302, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados. (Diario Oficial nº L 326/1 de 11.12.2015).
- Posición (UE) No 13/2015 DEL CONSEJO EN PRIMERA LECTURA con vistas a la adopción de una Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados. (Diario Oficial nº C 360/1 de 30/10/2015).
- Resolución del Consejo de 10 de abril de 1984, relativa a una política comunitaria de turismo. (Diario Oficial nº C 115/1 de 30/04/1984).

## 8. Anexo I.

### ANEXO II

#### Parte A

Formulario de información normalizada en caso de que el empresario que facilita servicios de viaje vinculados en línea en el sentido del artículo 3, punto 5, letra a), sea un transportista que vende un billete de ida y vuelta

Si, después de haber seleccionado y pagado un servicio de viaje, usted reserva servicios de viaje adicionales para su viaje o vacación a través de nuestra empresa, XY, NO gozará de los derechos que se aplican a los viajes combinados en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302.

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

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

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

Siguiendo el hiperenlace el viajero recibirá la siguiente información:

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

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

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

Directiva (UE) 2015/2302 tal como ha sido transpuesta al Derecho nacional. [HIPERENLACE]

Parte B

**Formulario de información normalizada en caso de que el empresario que facilita servicios de viaje vinculados en línea en el sentido del artículo 3, punto 5, letra a), sea un empresario distinto del transportista que vende un billete de ida y vuelta**

Si, después de haber seleccionado y pagado un servicio de viaje, usted reserva servicios de viaje adicionales para su viaje o vacación a través de nuestra empresa, XY, NO gozará de los derechos que se aplican a los viajes combinados en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302.

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

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

Más información sobre protección frente a la insolvencia [que se proporcionará mediante un [HIPERENLACE](#)]

Siguiendo el hiperenlace el viajero recibirá la siguiente información:

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

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

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

Directiva (UE) 2015/2302 tal como ha sido transpuesta al Derecho nacional. [[HIPERENLACE](#)]

Parte C

**Formulario de información normalizada en caso de servicios de viaje vinculados en el sentido del artículo 3, punto 5, letra a), en los que los contratos se celebren en presencia física simultánea del empresario (distinto del transportista que vende un billete de ida y vuelta) y del viajero**

Si, después de haber seleccionado y pagado un servicio de viaje, usted reserva servicios de viaje adicionales para su viaje o vacación a través de nuestra empresa, XY, NO gozará de los derechos que se aplican a los viajes combinados en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302.

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

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

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

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

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

Directiva (UE) 2015/2302 tal como ha sido transpuesta al Derecho nacional. [HIPERENLACE]

Parte D

Formulario de información normalizada en caso de que el empresario que facilita servicios de viaje vinculados en línea en el sentido del artículo 3, punto 5, letra b), sea un transportista que vende un billete de ida y vuelta

Si usted reserva unos servicios de viaje adicionales para su viaje o vacación mediante este(os) enlace(s), NO gozará de los derechos que se aplican a los viajes combinados en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302.

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

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

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

Siguiendo el hiperenlace el viajero recibirá la siguiente información:

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

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

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

Directiva (UE) 2015/2302 tal como ha sido transpuesta al Derecho nacional. [HIPERENLACE]

Parte E

**Formulario de información normalizada en caso de que el empresario que facilita unos servicios de viaje vinculados en línea en el sentido del artículo 3, punto 5, letra b), sea un empresario distinto del transportista que vende un billete de ida y vuelta**

Si usted reserva servicios de viaje adicionales para su viaje o vacación mediante este(os) enlace(s), NO gozará de los derechos que se aplican a los viajes combinados en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302.

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

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

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

Siguiendo el hiperenlace el viajero recibirá la siguiente información:

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

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

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

Directiva (UE) 2015/2302 tal como ha sido transpuesta al Derecho nacional. [HIPERENLACE]