

CIRCULAR

APROBACION LEY 4/2002, DE 25 DE FEBRERO, MODIFICACION DE LA RESPONSABILIDAD DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

Por la presente les remitimos enlace a la *Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica*, que ha sido publicada en fecha de hoy en el BOE: [pulse aquí](#).

Dicha Ley entrará en vigor mañana, 2 de marzo de 2022, excepto la modificación del artículo 80 b) del Real Decreto Legislativo 1/7007 (la cual se detalla más abajo y es relativa al tamaño de la letra e interlineado de condiciones contractuales) que entrará en vigor a los 3 meses desde la fecha de publicación de dicha ley, es decir, el 1 de junio de 2022.

Desde ACAVe queremos destacar la importancia de la aprobación de esta Ley que, entre otros aspectos también muy importantes, modifica el régimen de responsabilidad de las agencias de viajes en la organización y/o venta de viajes combinados y que da respuesta a la petición reiterada de ACAVe desde hace muchos años, pasando de una responsabilidad solidaria entre organizadora y minorista a una responsabilidad por ámbito de gestión.

Esta Ley recoge gran parte de las peticiones solicitadas por ACAVe, relativas a aquellas modificaciones necesarias para el sector y que entran dentro de las competencias del Estado español por dejar la Directiva margen de maniobra para modificarles por parte de los Estados Miembro. Tal como les hemos venido informando desde ACAVe se han mantenido numerosas reuniones con el Ministerio y la Secretaría de Estado de Turismo, el Ministerio de Consumo y los distintos grupos parlamentarios a tal efecto.

Si bien más abajo encuentran mayor detalle al respecto, destacamos a modo de breve resumen que, por medio de dicha Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica:

1.- Se introducen una **serie de modificaciones en la normativa general de consumidores y usuarios**, de las que encontrarán detalle más abajo acerca de cómo afectarán a las agencias de viajes.

2.- Así como se introducen **gran parte de las modificaciones que ACAVe llevaba años solicitando de la normativa de viajes combinados**, en cuanto a los aspectos en que el Estado español tenía margen de maniobra para cambiar sin necesidad de aprobarse un cambio de la Directiva 2015/2302 de Viajes combinados y Servicios de Viaje Vinculados. **Entre ellos cabe destacar principalmente:**

2.1.- La modificación de las exclusiones de la normativa de viajes combinados y servicios de viaje vinculados para reducir el espectro de los viajes y servicios de viaje vinculados ocasionales y sin ánimo de lucro excluidos de las obligaciones de la normativa de viajes combinados y viajes vinculados.

2.2.- El paso a un régimen de responsabilidad por ámbito de gestión, petición que venía siendo solicitada por ACAVe desde que se inició la tramitación en España de la transposición de la Directiva 2015/2302 de Viajes Combinados y Servicios de Viaje Vinculados y fue transpuesta por medio del Real Decreto-ley 23/2018, dado que ACAVe siempre ha defendido que resultaba totalmente desproporcionado que la minorista tuviera que responder de las obligaciones que entran dentro del ámbito de gestión del organizador y que, a su vez, el organizador tuviera que

responder de las obligaciones que entran dentro del ámbito de gestión de la minorista.

A continuación les señalamos **las principales modificaciones introducidas por dicha Ley 4/2022, de 25 de febrero, en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre** (en adelante "Real Decreto Legislativo 1/2007"):

A) MODIFICACIONES RELATIVAS A LA NORMATIVA GENERAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.

1. Se convalida la redacción del artículo 3.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007, por medio de la que se define el concepto de consumidores vulnerables y que fue introducida por el Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, que entraron en vigor el pasado 21 de enero de 2021, tal y como les informamos en nuestra anterior Circular 42/2021.

2. Se modifica el artículo 8 d) del Real Decreto Legislativo 1/2007, relativo a derechos de las personas consumidores, que pasa a tener el siguiente redactado:

"d) La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios en formatos que garanticen su accesibilidad y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute, así como la toma de decisiones óptimas para sus intereses."

En concreto, se añade que la información correcta sobre los bienes y servicios debe permitir a los consumidores tomar las decisiones óptimas para sus intereses.

3. Se convalida la redacción del artículo 8.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007, por medio del que se introduce la garantía de que los poderes públicos garanticen los derechos de los consumidores vulnerables, artículo que fue introducido por el Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, que entraron en vigor el pasado 21 de enero de 2021, tal y como les informamos en nuestra anterior Circular 42/2021.

4. Se convalida la redacción del artículo 17.3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, por medio del que se indica que se deberá prestar especial atención a los sectores que cuenten con mayor proporción de consumidores vulnerables atendiendo a las circunstancias concretas de los mismos, artículo que fue introducido por el Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, que entraron en vigor el pasado 21 de enero de 2021, tal y como les informamos en nuestra anterior Circular 42/2021.

5. Se modifica el artículo 19.6 del Real Decreto Legislativo 1/2007, que queda redactado de la siguiente manera:

"6. Las políticas públicas que inciden en el ámbito del consumo y las prácticas comerciales orientadas a las personas consumidoras vulnerables estarán destinadas, en su caso y siempre dentro del ámbito de las relaciones entre consumidores o usuarios y empresarios, a prever y remover, siempre que sea posible, las circunstancias que generan la situación de vulnerabilidad, así como a paliar sus efectos y a garantizar el ejercicio de sus derechos en condiciones de igualdad, en particular en relación con las comunicaciones comerciales o información precontractual facilitada, la atención post contractual o el acceso a bienes o servicios básicos."

Es decir, que se indica que las políticas públicas del ámbito del consumo y prácticas Comerciales desleales deberán ir encaminadas a eliminar, en la medida de lo posible o paliar aquellas circunstancias que generan vulnerabilidad, con el fin de tratar que todos los consumidores puedan ejercitar sus derechos en condiciones de igualdad.

6. Se modifica el artículo 20.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007, quedando redactados del modo siguiente:

"2. A efectos del cumplimiento de lo previsto en el apartado anterior y sin perjuicio de la normativa sectorial que en su caso resulte de aplicación, la información necesaria a incluir en la oferta comercial deberá facilitarse a los consumidores o usuarios, principalmente cuando se

trate de personas consumidoras vulnerables, en términos claros, comprensibles, veraces y en un formato que garantice su accesibilidad, de forma que aseguren su adecuada comprensión y permitan la toma de decisiones óptimas para sus intereses."

Por medio de dicho artículo se regula que la información de las ofertas comerciales para consumidores vulnerables debe facilitarse de manera clara, comprensible y veraz así como en formato accesible para que les permita entenderla adecuadamente y tomar las decisiones óptimas para sus intereses.

7. Se convalida la redacción de la letra c) del artículo 43 del Real Decreto Legislativo 1/2007, por medio de la que se prevé que se podrán lanzar campañas o actuaciones de control de mercado por los organismos de cooperación de las Comunidades Autónomas junto con las Asociaciones de Consumidores para los bienes o Servicios para los que se prevean más reclamaciones o puedan ser más lesivos para consumidores vulnerables. Dicho artículo ya fue introducido por el Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, que entraron en vigor el pasado 21 de enero de 2021, tal y como les informamos en nuestra anterior Circular 42/2021.

8. Se convalida la redacción dada al segundo párrafo del apartado 1 del artículo 60 del Real Decreto Legislativo 1/2007 (por medio del Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, que entraron en vigor el pasado 21 de enero de 2021, tal y como les informamos en nuestra anterior Circular 42/2021) **y se modifica el apartado 4 del artículo 60, quedando redactado del modo siguiente:**

"4. La información precontractual debe facilitarse al consumidor y usuario de forma gratuita y al menos en castellano y en su caso, a petición de cualquiera de las partes, deberá redactarse también en cualquiera de las otras lenguas oficiales en el lugar de celebración del contrato."

9. Se añade un segundo párrafo al artículo 72, con la siguiente redacción:

"En el caso de las personas consumidoras vulnerables, se facilitará la prueba del ejercicio del derecho de desistimiento bastando una afirmación de parte en plazo."

Por lo que, en los casos en los que proceda el derecho de desistimiento y el consumidor pueda considerarse vulnerable, se considerará que ejercita tal derecho sólo afirmando su voluntad a tal efecto en el plazo legalmente establecido a tal efecto.

En cuanto al derecho de desistimiento de contratos celebrados a distancia, les recordamos que no aplica ni para los contratos de transporte ni para los contratos de viaje combinado ni para los contratos que se refieran al suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.

Sin embargo, les recordamos que el derecho de desistimiento de contratos celebrados a distancia sí rige en los contratos que se refieren al suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos no prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos, por ejemplo, si se comercializa por la agencia de viajes un bono para una estancia que puede reservar el viajero dentro del periodo de validez del bono.

Por último, les recordamos que en contratos de viajes combinados sí aplica el derecho de desistimiento en el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil. En este sentido les recordamos que tienen tal consideración:

"a) Los contratos celebrados con la presencia física simultánea del empresario y del consumidor y usuario, en un lugar distinto al establecimiento mercantil del empresario.

b) Los contratos en los que el consumidor y usuario ha realizado una oferta en las mismas circunstancias que las que se contemplan en la letra a).

c) Los contratos celebrados en el establecimiento mercantil del empresario o mediante el uso de cualquier medio de comunicación a distancia inmediatamente después de que haya existido contacto personal e individual con el consumidor y usuario en un lugar que no sea el establecimiento mercantil del empresario, con la presencia física simultánea del empresario y el consumidor y usuario.

d) Los contratos celebrados durante una excursión organizada por el empresario con el fin de promocionar y vender productos o servicios al consumidor y usuario."

10. Se modifica la letra b) del artículo 80, que queda redactada en los siguientes términos:

"b) Accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo a la celebración del contrato sobre su existencia y contenido. En ningún caso se entenderá cumplido este requisito si el tamaño de la letra del contrato fuese inferior a los 2,5 milímetros, el espacio entre líneas fuese inferior a los 1,15 milímetros o el insuficiente contraste con el fondo hiciese dificultosa la lectura."

Por lo que, si el tamaño de la letra de un contrato o de condiciones generales es inferior a 2,5 milímetros, el espacio entre líneas es inferior a 1,15 milímetros o el insuficiente contraste con el fondo dificulta la lectura, se podrá considerar práctica abusiva, susceptible de ser sancionada por las Autoridades de Consumo competentes.

Hasta ahora se consideraba que la letra del contrato y condiciones cumplían con el requisito de accesibilidad y legibilidad, si el tamaño de la letra no era inferior a 1,5 milímetros y siempre que el contraste con el fondo no dificultara la lectura.

Dicha modificación, excepcionalmente, entrará en vigor a los 3 meses de la publicación de esta Ley, es decir, el 1 de junio de 2022.

11. Se modifica el apartado 1 del artículo 99, que queda redactado en los siguientes términos (añadiéndose en rojo la nueva parte añadida):

*"1. En los contratos celebrados fuera del establecimiento, el empresario facilitará al consumidor y usuario la información exigida en el artículo 97.1 en papel o, si este está de acuerdo, en otro soporte duradero. Dicha información deberá ser legible y estar redactada al menos en castellano **y en su caso, a petición de cualquiera de las partes, deberá redactarse también en cualquiera de las otras lenguas oficiales en el lugar de celebración del contrato y en términos claros y comprensibles.**"*

Por lo que se introduce la obligación de que en los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil (i.e. en una feria, en el transcurso de una excursión...) toda la información precontractual deberá ser legible y además deberá estar redactada además de en castellano en cualquier otra lengua oficial del lugar donde se vaya a celebrar el contrato. En este sentido, nótese que ello ya era obligado de acuerdo con la normativa de política lingüística y de consumidores de Cataluña.

B) MODIFICACIONES RELATIVAS A LA NORMATIVA DE VIAJES COMBINADOS.

12. EN CUANTO A LAS EXCLUSIONES: Se modifica el artículo 150.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007, que queda redactado del siguiente modo:

"2. La regulación establecida en este libro no será de aplicación a:

[...]

b) Los viajes combinados que se ofrezcan, y los servicios de viaje vinculados que se faciliten, de manera ocasional, sin reiteración en un mismo año y sin ánimo de lucro, siempre que vayan dirigidos única y exclusivamente a los miembros de la entidad que lo organiza y no al público en general y no se utilicen medios publicitarios para su promoción, ni sean de general conocimiento.

[...]"

Tal y como expusimos, en nuestra anterior Circular 837/2021, consideramos oportuno recordarles que por parte de ACAVE ACAVE desde que se inició en España el proceso de transposición de la Directiva 2015/2302 de Viajes Combinados y Servicios de Viaje Vinculados ya se estuvo solicitando la modificación de la exclusión prevista en la Directiva conforme a la cual se preveía que no quedaban sometidos a la normativa de viajes combinados: "los viajes

combinados que se ofrezcan, y los servicios de viaje vinculados que se faciliten, de manera ocasional y sin ánimo de lucro únicamente a un grupo limitado de viajeros."

En aquel momento no se atendió a la solicitud de ACAVe de modificación de la exclusión pero finalmente **por medio de dicha Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica sí se han tomado en consideración las peticiones de ACAVe de modificar dicho artículo con el fin de que determinados viajes que hasta ahora han estado permitidos bajo esa exclusión sin tener que disponer sus organizadores y vendedoras de las preceptivas garantías de viajes combinados ni tener que cumplir con el resto de obligaciones de la normativa de viajes combinados, cuando se apruebe formalmente el nuevo texto y entre en vigor ya no estarán permitidas y se considerarán intrusos profesionales aquellas personas físicas o jurídicas que las realicen sin disponer de las oportunas garantías y cumplir con toda la normativa de viajes combinados. Por lo que con el nuevo texto ya sólo quedarán excluidos de toda la normativa de viajes combinados aquellos viajes ocasionales y sin ánimo de lucro, si no hay reiteración en un mismo año (es decir, máximo 1 al año) y si se dirigen sólo a los miembros de la entidad que los organiza y no al público en general y no se usan medios publicitarios para promocionar el viaje ni es un viaje de general conocimiento.**

13. EN CUANTO A LAS DEFINICIONES: Se modifica el artículo 151.1 k) del Real Decreto Legislativo 1/2007, que queda redactado del siguiente modo:

"k) 'Falta de conformidad': la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en un contrato de viaje combinado."

Tal y como expusimos en nuestra anterior Circular 837/2021, **con la modificación de la definición de "falta de conformidad" se ha atendido a la petición de ACAVe de modificar la definición de falta de conformidad que era demasiado genérica y ambigua y cuando se apruebe formalmente quedará acotada a la no ejecución o incorrecta ejecución de los servicios que formen parte del viaje combinado.**

13. EN CUANTO A LOS IDIOMAS PARA FACILITAR LA INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL: Se modifica el apartado 3 del artículo 153 del Real Decreto Legislativo 1/2007, que queda redactado en los siguientes términos:

"3. La información a que se hace referencia en los apartados 1 y 2 deberá facilitarse al viajero, al menos, en castellano y en su caso, a petición de cualquiera de las partes, deberá redactarse también en cualquiera de las otras lenguas oficiales en el lugar de celebración del contrato y de forma clara, comprensible y destacada, y cuando se facilite por escrito deberá ser legible."

Es decir, que toda la información precontractual de viaje combinado queda claro que se debe redactar tanto en castellano como en cualquier lengua que sea oficial donde se celebre el contrato.

En este sentido, cabe señalar que en Cataluña ya venía siendo obligatorio por la normativa de política lingüística de dicha Comunidad Autónoma que toda la información estuviera disponible de manera inmediato tanto en castellano como en catalán. Si embargo, sí supone una novedad cuando se celebre un contrato en las Comunidades Autónomas de Galicia y País Vasco, puesto que hasta ahora en tales casos sólo había el deber de promover el uso del gallego y euskera pero no existía una obligación expresa de tener toda la información precontractual traducida también a dichos idiomas oficiales.

14. EN CUANTO A LA MODIFICACIÓN DEL RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD PARA PASAR A RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD POR ÁMBITO DE GESTIÓN:

14.1. Se modifica el primer párrafo del artículo 160.3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, que queda redactado como sigue:

"El organizador podrá cancelar el contrato y reembolsar al viajero la totalidad de los pagos que este haya realizado, pero no será responsable de compensación adicional alguna si:"

Según informamos en nuestra anterior Circular 837/2021, dicha modificación ha tenido lugar con el fin de eliminar la referencia al minorista de este artículo, dado que se modifica, tal y como se ha estado solicitando por ACAVe desde hace mucho tiempo, el régimen de responsabilidad entre minoristas y organizadores, para pasar a un régimen de responsabilidad por ámbito de gestión, en lugar de un régimen de responsabilidad solidaria.

14.2. Se modifica el artículo 161. 1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, que queda redactado como sigue:

"1. Los organizadores y los minoristas de viajes combinados responderán frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito de gestión del viaje combinado, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores.

No obstante lo anterior, el viajero podrá dirigir las reclamaciones por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de los servicios que integran el viaje combinado indistintamente ante organizadores o minoristas, que quedarán obligados a informar sobre el régimen de responsabilidad existente, tramitar la reclamación de forma directa o mediante remisión a quien corresponda en función del ámbito de gestión, así como a informar de la evolución de la misma al viajero aunque esté fuera de su ámbito de gestión.

La falta de gestión de la reclamación por parte del minorista supondrá que deberá responder de forma solidaria con el organizador frente al viajero del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan al organizador por su ámbito de gestión. De igual modo, la falta de gestión de la reclamación por parte del organizador supondrá que deberá responder de forma solidaria con el minorista frente al viajero del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan al minorista por su ámbito de gestión.

En estos supuestos, le corresponderá al minorista u organizador, en su caso, la carga de la prueba de que ha actuado diligentemente en la gestión de la reclamación y, en cualquier caso, que ha iniciado la gestión de la misma con carácter inmediato tras su recepción.

Quien responda de forma solidaria ante el viajero por la falta de gestión de la reclamación tendrá el derecho de repetición frente al organizador o al minorista al que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

Cuando un organizador o un minorista abone una compensación, en función de su ámbito de gestión, conceda una reducción del precio o cumpla las demás obligaciones que impone esta ley, podrá solicitar el resarcimiento a terceros que hayan contribuido a que se produjera el hecho que dio lugar a la compensación, a la reducción del precio o al cumplimiento de otras obligaciones."

Tal y como hemos indicado anteriormente, **desde ACAVe se ha estado solicitando desde hace muchos años pasar a un régimen de responsabilidad por ámbito de gestión en lugar de responsabilidad solidaria, como había sido aplicable antes del año 2007, dado que la propia Directiva 2015/2302 de Viajes Combinados y Servicios de Viaje Vinculados da margen de discrecionalidad a los Estados Miembro a tal efecto, éste es el régimen que rige en la mayor parte de los Estados Miembro y es un régimen mucho más justo y proporcionado que cada agencia de viajes responda de aquellas obligaciones que entran dentro de su ámbito de control y respecto a las que, por lo tanto, tienen capacidad de control y gestión.**

Por lo que, sin lugar a dudas, es un gran éxito de ACAVe haber logrado que se haya aprobado la vuelta a un sistema de responsabilidad por ámbito de gestión, en lugar del sistema que regía actualmente de responsabilidad solidaria.

En los próximos días les remitiremos los modelos de contrato de viaje combinado y de Condiciones Generales de contrato de viaje combinado introduciendo las oportunas modificaciones, tras dichos cambios de normativa que han sido publicados hoy en el BOE.