

## **DERECHOS DE LOS PASAJEROS AÉREOS. DIFERENCIAS ENTRE VUELOS Y VIAJES COMBINADOS\***

**Lucía del Saz Domínguez\*\***

Investigadora predoctoral

Universidad de Castilla-La Mancha

**Resumen:** El presente trabajo constituye una compilación de la normativa esencial sobre vuelos y viajes combinados, apoyada en los artículos publicados en el Centro de Estudios de Consumo, así como en el estudio de lo manifestado por otros autores acerca de la cancelación de vuelos y viajes combinados por el empresario y del derecho de reembolso del consumidor, señalando sus principales diferencias. Se trata de una difusión de un avance de los resultados de mi investigación sobre los derechos de los viajeros y, concretamente, de los pasajeros aéreos.

**Palabras clave:** Cancelación; Vuelo; Viaje combinado; Circunstancias extraordinarias; Derecho de desistimiento; Reembolso.

**Title:** Air passenger rights. Differences between flights and package tours.

**Abstract:** The present work constitutes a compilation of the essential regulation on flights and combined trips, supported by the articles published in the Center for Consumer Studies, as well as the study of what has been stated by other authors about the cancellation of flights and combined trips by the employer and the consumer's right to reimbursement, pointing out their main differences. It is a diffusion of a preview of the results of my research on the rights of travelers and, specifically, of air passengers.

---

\* Trabajo realizado como contratada predoctoral bajo la dirección de Ángel Carrasco Perera -contrato predoctoral para la formación de personal investigador, con Ref.: 2022-UNIVERS-11373-, en el marco del plan propio de I+D+i de la Universidad de Castilla-La Mancha, cofinanciado por el Fondo Social Europeo Plus (FSE+); en el marco del Proyecto de Investigación PID2021-128913NB-I00, del Ministerio de Ciencia e Innovación y la Agencia Estatal de Investigación (AEI) cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) titulado "Protección de consumidores y riesgo de exclusión social: seguimiento y avances", dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato y en el marco de las Ayudas para la realización de proyectos de investigación aplicada, en el marco del Plan Propio de investigación, cofinanciadas en un 85% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), para el proyecto titulado "Modelos jurídicos eficientes de consumo sostenible", con Ref.: 2022-GRIN-34487 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana I. Mendoza Losana.

\*\* ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0000-7781-5054>

**Key words:** Cancellation; Flight; Package tour; Extraordinary circumstances; Right of withdrawal; Reimbursement.

**SUMARIO:** 1. ¿Qué se entiende por vuelo?, ¿cuándo nos hallamos ante un contrato de viaje combinado? 2. Normativa aplicable. 3. ¿Puedo cancelar el vuelo o viaje combinado? 3.1. *Cancelación de un vuelo (por iniciativa del pasajero)*. 3.2. *Cancelación de un viaje combinado (a instancia del pasajero)*. 4. El derecho de desistimiento en caso de contratos celebrados en línea. 5. ¿Me devuelven el dinero si el empresario cancela el vuelo o viaje combinado? 5.1. *Cancelación del vuelo por la compañía aérea*. 5.2. *Cancelación del viaje combinado por el empresario*. 6. ¿También corresponde el reembolso si con anterioridad a la cancelación del vuelo por parte del transportista aéreo hubiese comunicado a la compañía que deseaba cancelar el billete? 7. Responsabilidad por falta de conformidad en la ejecución (arts. 161 y 162 TRLGDCU). 8. Conclusiones. 9. Bibliografía.

Los vuelos y viajes combinados son dos formas diferentes de organizar un viaje, dicha distinción tiene implicaciones legales pese a que en ocasiones de manera errónea jueces y tribunales empleen fundamentos jurídicos inapropiados en sus resoluciones para dirimir la controversia debido a que no deslindan adecuadamente cuál es la relación jurídica que vincula a las partes, obviando que nos hallamos ante un contrato de viaje combinado (que posee su propia normativa -y requisitos a efectos del reembolso del importe abonado-, separada de la de los simples vuelos)<sup>1</sup>. En este artículo exploraremos las diferencias entre estos dos tipos de viajes, prestando especial atención a la regulación aplicable.

## **1. ¿Qué se entiende por vuelo?, ¿cuándo nos hallamos ante un contrato de viaje combinado?**

Como es por todos sabido, los vuelos son un tipo de viaje que se caracteriza por el medio de transporte a utilizar (el avión). En términos académicos hablaremos de "contrato de pasaje aéreo de personas", aunque en la práctica se venden al público billetes de avión por separado, denominados "sólo vuelos" ("seat only"). Puede darse la contratación de una plaza en un vuelo específico de ida y vuelta o solo de ida. Además, la compra del billete de avión (o consumación de un "contrato de pasaje aéreo") puede realizarse directamente con la compañía aérea o a través de un intermediario o agencia de viajes.

El Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91 (en adelante, Reglamento n.º

---

<sup>1</sup> Al respecto, véase la sentencia del JPI n.º 3 Marbella, de 22.11.2022, comentada por DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «Se concede el reembolso del precio íntegro del billete a los pasajeros que desistieron del vuelo por la pandemia de coronavirus, pese a que éste operara con normalidad», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, marzo 2023, disponible en: [https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Se\\_concede\\_el\\_reembolso\\_del\\_precio\\_integro\\_del\\_billete\\_a\\_los\\_pasajeros.pdf](https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Se_concede_el_reembolso_del_precio_integro_del_billete_a_los_pasajeros.pdf)

261/2004) no contiene en su artículo 2, dedicado a las definiciones, qué ha de entenderse por "vuelo", de modo que el término debe entenderse en el sentido usual de la palabra.

En contraposición, los contratos de viajes combinados son contratos en los que se combinan dos o más servicios de viaje diferentes (por ejemplo, vuelos, alojamiento, manutención, transporte y actividades turísticas como excursiones) en un solo paquete a efectos del mismo viaje o vacación<sup>2</sup>. También "un crucero puede constituir un contrato de viaje combinado"<sup>3</sup>.

## 2. Normativa aplicable

De acuerdo con LYCZKOWSKA, "en un intento de mejorar el estándar de protección del usuario de transporte aéreo, en la Unión Europea se promulgó el Reglamento 261/2004, de 11 febrero, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos (en adelante, Reglamento 261/2004)"<sup>4</sup>.

El ámbito de aplicación del Reglamento n.º 261/2004 se encuentra contenido en su apartado tercero, que establece que dicho Reglamento resultará de aplicación en los siguientes supuestos: (i) si los pasajeros parten de un aeropuerto que se halle en el territorio de un Estado miembro; (ii) si el punto de partida está situado en un tercer país pero el aeropuerto de destino se encuentra situado en el territorio de un Estado miembro, salvo que disfruten de beneficios o compensación y de asistencia en ese tercer país, cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo sea un transportista comunitario. Como puede observarse en su denominación, el Reglamento n.º 261/2004 (Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero

---

<sup>2</sup> Empleando los términos del artículo 151.1 TRLGDCU, a los efectos del Libro Cuarto de la citada norma, se entenderá por "la combinación de, al menos, dos tipos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación, si esos servicios:

1.º son combinados por un solo empresario, incluso a petición o según la selección del viajero, antes de que se celebre un único contrato por la totalidad de los servicios, o

2.º 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 seleccionados antes de que el viajero acepte pagar,

ii) son ofrecidos, vendidos 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 distintos tipos de servicios de viaje, o

v) son contratados con distintos empresarios a través de procesos de reserva en línea conectados en los que el nombre del viajero, sus datos de pago 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 quienes se celebra otro contrato, a más tardar veinticuatro horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje".

<sup>3</sup> DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «La política de cancelación de un crucero que impone la aplicación del 100% de los gastos al consumidor», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, marzo 2021, disponible en: [https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/La\\_politica\\_de\\_cancelacion\\_de\\_un\\_crucero\\_que\\_impone\\_la\\_aplicacion\\_del\\_100\\_de\\_los\\_gastos.pdf](https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/La_politica_de_cancelacion_de_un_crucero_que_impone_la_aplicacion_del_100_de_los_gastos.pdf)

<sup>4</sup> LYCZKOWSKA, K.: «Retrasos y cancelaciones de vuelo: responsabilidad del transportista», *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, n.º 2/2012, disponible en: <https://revista.uclm.es/index.php/cesco/article/view/28/35>, p. 2.

de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91) trata de dar cobertura a las situaciones que mayores molestias ocasionan a los pasajeros, estas son: la cancelación o gran retraso de los vuelos, así como la denegación de embarque contra su voluntad.

La Directiva de Viajes Combinados de la Unión Europea está transpuesta a nuestro Derecho interno en el propio TRLGDCU. Así, el TRLGDCU dedica el Título II de su Libro Cuarto a los "viajes combinados", regulando los derechos de los consumidores que celebran contratos de viajes combinados y las obligaciones que asumen los organizadores y minoristas que los comercializan.

### **3. ¿Puedo cancelar el vuelo o viaje combinado?**

Como señalamos en anteriores publicaciones, hemos de distinguir si nos encontramos solamente ante un contrato de transporte aéreo de personas o si éste forma parte de un viaje combinado, pues ello determinará la normativa aplicable y el reconocimiento del derecho de reembolso como consecuencia de la cancelación a instancia del viajero:

#### **3.1. Cancelación de un vuelo (por iniciativa del pasajero)**

"Si los pasajeros cancelan el viaje por iniciativa propia el reembolso dependerá del tipo de billete adquirido, por lo que habrá que atenderse a los términos y condiciones"<sup>5</sup>.

No contamos en nuestro Derecho interno con una norma que permita al usuario desistir del contrato de pasaje aéreo concertado sin alegar motivo alguno, siquiera en los términos en que se configura el derecho de desistimiento en el TRLGDCU para los viajes combinados, que expondremos a continuación, de tal modo que para que sea posible el reembolso del precio por la cancelación a instancia del pasajero será necesario que así se hubiere establecido en el contrato.

Si el billete fuere "no reembolsable" cabe el ofrecimiento voluntario de un "bono canjeable" o "vale" a los pasajeros para su uso dentro del plazo que se establezca, mientras que en caso de cancelación del vuelo por parte del transportista (o de que se haya producido el reconocimiento de ese derecho a favor del consumidor en el propio contrato) "no puede ofrecer solamente un cupón y suprimir la opción de reembolso o transporte alternativo, ya que en dicho supuesto la oferta no puede afectar al derecho del pasajero a optar por el reembolso"<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «¿Cómo afecta el coronavirus a los derechos de los pasajeros de la UE?», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, marzo 2020, disponible en: [https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Como\\_afecta\\_el\\_coronavirus\\_a\\_los\\_derechos\\_de\\_los\\_pasajeros\\_de\\_la\\_UE.pdf](https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Como_afecta_el_coronavirus_a_los_derechos_de_los_pasajeros_de_la_UE.pdf)

<sup>6</sup> DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «¿Cómo afecta el ... op. cit.?», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, marzo 2020, disponible en: [https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Como\\_afecta\\_el\\_coronavirus\\_a\\_los\\_derechos\\_de\\_los\\_pasajeros\\_de\\_la\\_UE.pdf](https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Como_afecta_el_coronavirus_a_los_derechos_de_los_pasajeros_de_la_UE.pdf)

### **3.2. Cancelación de un viaje combinado (a instancia del pasajero)**

Según lo dispuesto en el art. 160 del TRLGDCU, el viajero podrá cancelar el viaje combinado antes del inicio del mismo<sup>7</sup> sin necesidad de justificación alguna. Si bien, la causa por la que inste su cancelación influirá en las consecuencias del desistimiento (determinando la procedencia del reembolso íntegro del precio o de que se aplique una penalización).

Asimismo, conviene subrayar que, pese a que, ex art. 70 TRLGDCU, no rija el principio formalista en el derecho de desistimiento, de tal manera que será válido el desistimiento ejercitado a través de cualquier medio<sup>8</sup>, escrito u oral, se recomienda que se practique de manera fehaciente, utilizando un soporte que permita dejar constancia de este (y de la fecha en que se ejercitó), pues la carga de la prueba recae sobre el consumidor. En este sentido se pronuncian ARCA SOLER y TENREIRO BUSTO, señalando que “es muy importante, de cara a poder probarlo posteriormente en caso de conflicto, que el ejercicio sea por escrito y comunicado al empresario de forma efectiva”<sup>9</sup>.

- **Si concurren “circunstancias extraordinarias”<sup>10</sup> en destino o en las inmediaciones** (a partir de la modificación publicada el 27.12.2018, en vigor desde el día 28.12.2018, el citado precepto ya no hace alusión a la “fuerza mayor”<sup>11</sup>, dejando fuera muchos supuestos, como la enfermedad de los pasajeros o sus familiares que con anterioridad tenían cabida en dicha cláusula exoneratoria

---

<sup>7</sup> Dicho plazo podrá ampliarse hasta 12 meses más si el empresario no cumple con su deber de información sobre el derecho de desistimiento. De acuerdo con lo indicado en el artículo 71.3 TRLGDCU, que transcribimos literalmente: “Si el empresario no hubiera cumplido con el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento, el plazo para su ejercicio finalizará doce meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial, a contar desde que (...) se hubiera celebrado el contrato, si el objeto de éste fuera la prestación de servicios.

Si el deber de información y documentación se cumple durante el citado plazo de doce meses, el plazo legalmente previsto para el ejercicio del derecho de desistimiento empezará a contar desde ese momento”.

<sup>8</sup> Como indicamos en DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «Cancelación de un contrato de viaje combinado por la necesidad de guardar cuarentena», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, febrero 2021, disponible en: [https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Cancelacion\\_de\\_un\\_contrato\\_de\\_viaje\\_combinado\\_por\\_la\\_necesidad\\_de\\_guardar\\_cuarentena.pdf](https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Cancelacion_de_un_contrato_de_viaje_combinado_por_la_necesidad_de_guardar_cuarentena.pdf)

No puede imponerse en detrimento de los derechos del consumidor la obligación de que el desistimiento se comunique accediendo a una página web a través de su cuenta de socio.

<sup>9</sup> ARCA SOLER, A.; TENREIRO BUSTO, E.: *Consumidores y usuarios. Paso a paso: Guía práctica sobre la protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en la contratación mercantil*, 1ª ed., Colex, Coruña, 2019, p. 53.

<sup>10</sup> El artículo 151.1.j) TRLGDCU señala que se entenderá por “circunstancias extraordinarias”: “una situación fuera del control de la parte que alega esta situación y cuyas consecuencias no habrían podido evitarse incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables” -definición que nos evoca los supuestos de vuelos cuya cancelación obedezca a “circunstancias extraordinarias”, por lo que remitimos al apartado 5 de este documento, donde explicamos el régimen actual tal y como ha sido interpretado por la jurisprudencia-.

<sup>11</sup> Sobre esta cuestión véase MARTÍNEZ ESPÍN, P.: «El nuevo régimen de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados: una de cal y otra de arena. Contiene cuadro comparativo», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, enero 2019, disponible en: [http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/El\\_nuevo\\_regimen\\_de\\_los\\_viajes\\_combinados.pdf](http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/El_nuevo_regimen_de_los_viajes_combinados.pdf)

de la penalización<sup>12</sup>). Empleando las palabras de PÉREZ MORIONES, de acuerdo con la regulación vigente han de concurrir dos requisitos para que se produzca la exoneración del abono de la penalización a que hace referencia el art. 160.1 TRLGDCU [y que expondremos en las líneas siguientes]: "i) la concurrencia de circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones; y ii) la afectación significativa de la ejecución del viaje combinado o del transporte de pasajeros al lugar de destino"<sup>13</sup>. Ex artículo 160.2 TRLGDCU, de darse los anteriores presupuestos habrá de reintegrarse al viajero (consumidor -contratante principal-, beneficiario o cesionario de la reserva) la totalidad del importe que hubiere abonado por el viaje.

A modo ejemplificativo, constituyen "circunstancias inevitables y extraordinarias que afectan significativamente a la ejecución del viaje" en el sentido del artículo 160 LGDCU, que justifican que los viajeros debiesen percibir el reembolso completo de "cualquier pago realizado", aunque no una compensación adicional, pero no debiendo descontar partida alguna, ni tan siquiera los gastos de gestión, los desistimientos efectuados mientras continuaban vigentes en nuestro país las prórrogas del estado de alarma (con las restricciones derivadas del mismo); los riesgos importantes para la salud que imposibilitan desplazarse de manera segura al lugar de destino según lo prevenido en el contrato de viaje combinado; así como el supuesto de una cancelación del viaje combinado (desistimiento) que obedecía a la obligación de guardar cuarentena al haberse infectado de COVID.

En opinión de PÉREZ MORIONES, "existirá una afectación significativa de la ejecución del viaje combinado si las circunstancias inevitables y extraordinarias dificultan alguno o varios de los servicios de viaje, impidiendo su aprovechamiento y, como resultado, desvirtuando el viaje combinado tal y como el viajero lo había contratado"<sup>14</sup>.

- La solución es distinta cuando no se reúnan los anteriores requisitos. **En el resto de los casos (esto es, cuando no concurren "circunstancias extraordinarias en destino o en las inmediaciones")** podrá descontarse una penalización del precio del viaje. Dicha penalización puede determinarse en el contrato (conocida como "penalización tipo") o, en su defecto, será calculada aplicando la fórmula plasmada en el artículo 160.1 TRLGDCU ("el importe de la penalización por la resolución del contrato equivaldrá al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje"). En todo caso, la penalización habrá de ser "adecuada y

---

<sup>12</sup> En esta línea, PÉREZ MORIONES declara que "a efectos exoneratorios deben quedar excluidos aquellos sucesos que, aun inevitables y extraordinarios, sean de naturaleza personal -por ejemplo, enfermedad del viajero, fallecimiento o enfermedad grave de un familiar, etc.-, los cuales, de forma prácticamente unánime, se consideraron comprendidos en la alusión genérica a "por causa de fuerza mayor" del anterior régimen sobre viajes combinados" PÉREZ MORIONES, A.: *Viajes combinados y servicios de viaje vinculados: la protección del viajero*, Aranzadi, Navarra, 2022, pp. 177-178. La citada autora manifiesta que, en opinión de "cierto sector doctrinal, el legislador ha adoptado un planteamiento reduccionista en la configuración de la fuerza mayor" PÉREZ MORIONES, A.: *Viajes combinados y ... op. cit.*, Aranzadi, Navarra, 2022, p. 178.

<sup>13</sup> PÉREZ MORIONES, A.: *Viajes combinados y ... op. cit.*, Aranzadi, Navarra, 2022, p. 177.

<sup>14</sup> PÉREZ MORIONES, A.: *Viajes combinados y ... op. cit.*, Aranzadi, Navarra, 2022, p. 180.

justificable” en atención a la antelación con que los viajeros ejerciten su derecho de desistimiento (es decir, observando el momento en que los viajeros comuniquen al empresario -organizador o minorista- su deseo de resolver el contrato) tomando en consideración el momento en que tendría lugar el inicio del viaje combinado, así como el ahorro de costes e ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje<sup>15</sup>, incentivando a los viajeros a que comuniquen a la agencia de viajes con la máxima premura que ya no están interesados en realizar el viaje concertado para que así puedan cubrir con otras personas las plazas libres, mitigando o sufragando los gastos.

Por lo expuesto, cuando el organizador o minorista tenga conocimiento de que los viajeros no desean realizar el viaje combinado, deberán devolverles su precio, menos, en su caso, la penalización que corresponda en atención a las circunstancias. No obstante, “el importe de la penalización puede quedar cubierto mediante la suscripción del conocido como seguro de cancelación de viaje”<sup>16</sup>.

De acuerdo con el artículo 160.1 TRLGDCU “el organizador o, en su caso, el minorista deberán facilitar al viajero que lo solicite una justificación del importe de la penalización” [sin que sea posible oponerse alegando que ello sería contrario a la normativa sobre protección de datos personales<sup>17</sup>, pues, normalmente los datos corresponderán a personas jurídicas -que no se encuentran amparadas por la citada normativa- y, en todo caso, el tratamiento se encontraría justificado por la base de legitimación reconocida en el art. 8 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (“cumplimiento de una obligación legal”)]. La principal crítica que advertimos es que el consumidor no podrá conocer si verdaderamente el organizador o minorista han cubierto las plazas que dejaron libres con la cancelación o ejercicio del derecho de desistimiento, imponiendo al consumidor una carga desproporcionada para su disponibilidad probatoria (siendo el empresario quien se halla en una posición más favorable).

---

<sup>15</sup> Sobre este particular, véase DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «La política de cancelación de un crucero que impone la aplicación del 100% de los gastos al consumidor», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, marzo 2021, disponible en:

[https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/La\\_politica\\_de\\_cancelacion\\_de\\_un\\_crucero\\_que\\_impone\\_la\\_aplicacion\\_del\\_100\\_de\\_los\\_gastos.pdf](https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/La_politica_de_cancelacion_de_un_crucero_que_impone_la_aplicacion_del_100_de_los_gastos.pdf) Si la penalización “fuese abusiva (como sucede al contemplar una penalización del 100%) se tendrá por no puesta, aplicando, en su caso, la fórmula prevista para su cálculo en el artículo referenciado (precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje)” DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «La política de ... *op. cit.*», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, marzo 2021, disponible en: [https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/La\\_politica\\_de\\_cancelacion\\_de\\_un\\_crucero\\_que\\_impone\\_la\\_aplicacion\\_del\\_100\\_de\\_los\\_gastos.pdf](https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/La_politica_de_cancelacion_de_un_crucero_que_impone_la_aplicacion_del_100_de_los_gastos.pdf)

<sup>16</sup> PÉREZ MORIONES, A.: *Viajes combinados y ... op. cit.*, Aranzadi, Navarra, 2022, p. 179.

<sup>17</sup> La titularidad de los datos generalmente correspondería a personas jurídicas, así como a comerciantes en el ejercicio de su actividad (datos de proveedores y de la propia agencia de viajes), que, conforme al objeto y al ámbito de aplicación de la LOPDGDD (artículos 1 y 2), no están cubiertos por la citada normativa, que solamente protege los datos personales de las personas físicas, excluyendo a empresarios individuales y profesionales en el ejercicio de su profesión (datos ajenos a su esfera privada, vinculados con la actividad mercantil que desarrollan), y, además, el tratamiento de datos personales se consideraría fundado en el cumplimiento de una obligación legal (artículo 6.1 c) RGPD y art. 8 LOPDGDD), base legitimadora del tratamiento.

Por otra parte, cabe destacar que, en atención a lo dispuesto en el artículo 160.5 TRLGDCU, el reembolso deberá practicarse “sin la demora indebida” y, siempre, dentro del plazo de “catorce días naturales después de la terminación del contrato de viaje combinado”. Recordemos que el régimen general del derecho de desistimiento impone la pena del duplo al empresario que no cumpla con la devolución de la cuantía dentro del citado plazo (art. 76 TRLGDCU), es decir, conforme al régimen general del derecho de desistimiento, una vez ejercitado, si el consumidor no recuperase la suma adeudada en el plazo de 14 días naturales desde que comunicase al empresario su decisión de desistimiento del contrato, podrá exigirle dicha cuantía duplicada (además de la correspondiente indemnización por daños y perjuicios). Nos preguntamos, pues, si los viajeros que decidiesen desligarse de la agencia de viajes ejercitando su derecho de desistimiento antes de que tuviese lugar su inicio y, pese a ello, no vieran reembolsado el precio del viaje combinado (menos, eventualmente, la penalización que fuese procedente), podrían reclamar el importe duplicado, más de una interpretación literal parece extraerse que no fue la intención del legislador, pues solamente hace mención a la citada penalidad para el empresario en los supuestos de “derecho de desistimiento general”, sin quedar reflejado en los artículos dedicados a los contratos de viaje combinado, mientras que, en virtud de lo establecido en el artículo 68.3 TRLGDCU, “el derecho de desistimiento atribuido legalmente al consumidor y usuario se regirá en primer término por las disposiciones legales que lo establezcan en cada caso y [solamente] en su defecto por lo dispuesto en este Título”.

#### **4. El derecho de desistimiento en caso de contratos celebrados en línea**

Sin perjuicio de lo anterior, conviene destacar que en caso de que el contrato (de pasaje aéreo o viaje combinado) fuese celebrado por medios electrónicos (como, por ejemplo, a través de una página web<sup>18</sup>) el consumidor se encontrará protegido por el derecho de desistimiento que le confiere el TRLGDCU por las singulares características de este tipo de contratación (arts. 102 y 104 TRLGDCU), independiente del pseudo derecho de desistimiento que emana de la celebración del contrato de viaje combinado.

Es decir, con independencia de que en el contrato de pasaje aéreo se hubiese dispuesto que el billete tendrá o no el carácter de reembolsable, nacerá para el consumidor del contrato celebrado a distancia o fuera de establecimiento mercantil un derecho de desistimiento por la utilización de técnicas de contratación, que podrá ser ejercitado en el plazo de 14 días a contar desde el día de celebración del contrato -en virtud del artículo 104 a) TRLGDCU- (tratándose de un contrato de servicios, puesto que de conformidad con el TRLGDCU, los contratos que no sean de compraventa de bienes serán contratos de servicios<sup>19</sup>). Debe matizarse que, a tenor del artículo 103 TRLGDCU, “el derecho de

---

<sup>18</sup> No entraremos en el estudio de la contratación a través de plataformas “intermediarias”, como *Booking*, *Trivago* o *Airbnb*, *vid.* al respecto DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «La contratación turística mediante plataformas digitales», *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, nº 45/2023, disponible en: <https://revista.uclm.es/index.php/cesco/article/view/3311/2626>

<sup>19</sup> “En atención a lo dispuesto en el artículo 59 bis, apartado g), LGDCU, los catorce días comenzarían a contar desde la celebración del contrato, debiendo calificar el contrato (...) como un contrato de servicios, dado que, según el citado precepto [en consonancia con el artículo 2.5) y 2.6) de la DDC], a efectos del Libro Segundo LGDCU se considera “contrato de servicios” todo contrato, a excepción del contrato de venta o compraventa, que

desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran a: (...) l) El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda [v. gr. alquiler vacacional], 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". Luego, si interpretamos que el vuelo, estancia u otros "servicios relacionados con actividades de esparcimiento" (contratados de manera separada) llevarán asociada "una fecha o un periodo de ejecución específicos", conocidos, empleando las palabras de BERMÚDEZ BALLESTEROS, como "servicios con reserva"<sup>20</sup>, podremos afirmar que "no existe en nuestro derecho norma, ni por razón de la técnica utilizada para la contratación, ni por razón del objeto del contrato, que atribuya al pasajero el derecho de desistimiento "ad nutum" del contrato celebrado"<sup>21</sup>.

Empero, no hallándonos entre las excepciones al derecho de desistimiento contempladas en el artículo 103 TRLGDCU (por ejemplo, cuando no se prevea una fecha específica o cuando se trate de un viaje combinado), "serán nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento o la renuncia al mismo" (art. 102.2 TRLGDCU).

Por otra parte, en materia de viajes combinados el artículo 160.5 TRLGDCU reconoce expresamente al consumidor que hubiere contratado el viaje combinado "fuera del establecimiento" un plazo de 14 días para ejercer el derecho de desistimiento, mas no hace mención a los "contratos celebrados a distancia".

## **5. ¿Me devuelven el dinero si el empresario cancela el vuelo o viaje combinado?**

### **5.1. Cancelación del vuelo por la compañía aérea**

Los pasajeros que sufran la cancelación de sus vuelos, de conformidad con lo establecido en el Reglamento n.º 261/2004, tienen derecho al reembolso del coste íntegro del billete o a un transporte alternativo -lo antes posible o "en una fecha posterior que convenga al pasajero") y asistencia (según lo dispuesto en los artículos 8 y 9 del Reglamento n.º

---

se celebre en el ámbito de una relación de consumo, por el que el empresario preste o se comprometa a prestar un servicio al consumidor o usuario" DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «¿Existe derecho de desistimiento en los contratos de renting al consumo? ¿Responde el arrendador por vicios ocultos y averías?», *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, n.º 45/2023, disponible en: <https://revista.uclm.es/index.php/cesco/article/view/3283/2586>

<sup>20</sup> BERMÚDEZ BALLESTEROS, S.: «¿Deben las compañías aéreas de bajo coste garantizar el derecho del usuario a desistir del vuelo contratado on-line?», *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, n.º 2/2012, disponible en: <https://revista.uclm.es/index.php/cesco/article/view/43/42>, p. 49. El fundamento de excluir en estos supuestos el derecho de desistimiento que correspondería al consumidor que utilice técnicas de contratación a distancia ex artículo 102 TRLGDCU se encuentra en la necesidad de compatibilizar la "protección de los intereses y derechos de los consumidores cuando utilicen medios de comunicación a distancia, con la de los intereses de los prestadores de algunos servicios, con el propósito de que éstos no sufran los inconvenientes derivados de la anulación sin gastos no justificada de servicios que hayan dado lugar a una reserva" BERMÚDEZ BALLESTEROS, S.: «¿Deben las compañías ... op. cit.?», *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, n.º 2/2012, disponible en: <https://revista.uclm.es/index.php/cesco/article/view/43/42>, p. 49.

<sup>21</sup> BERMÚDEZ BALLESTEROS, S.: «¿Deben las compañías ... op. cit.», *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, n.º 2/2012, disponible en: <https://revista.uclm.es/index.php/cesco/article/view/43/42>, p. 51.

261/2004)<sup>22</sup>. El derecho de opción corresponde al consumidor. Así, el consumidor podrá elegir entre obtener el reembolso del precio que abonó por su billete de avión, realizar el viaje "lo antes posible" o cambiar el viaje a otra fecha posterior, lo que supone que el transportista no puede suprimir la opción de reembolso y obligarle a aceptar un "bono reembolsable", pues el derecho de opción corresponde al consumidor<sup>23</sup>. El reembolso, según lo establecido en el artículo 8.1.a) del Reglamento n.º 261/2004, deberá efectuarse en el plazo de siete días, pero en el precepto referenciado no se establece cuál es la consecuencia del incumplimiento de este plazo.

La asistencia (gratuita) habrá de comprender "comida y refrescos suficientes en función del tiempo que sea necesario esperar; así como dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o correos electrónicos (Rgto (CE) 261/2004 art.5.b en relación con el art.9.1.a y art.9.2)"<sup>24</sup>, además de alojamiento en un hotel si fuere necesario pernoctar una o varias noches, y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (ya fuere el hotel u otros), de acuerdo con lo fijado en el artículo 9.1 b) del Reglamento n.º 261/2004. Tal derecho "subsiste únicamente mientras los pasajeros deban esperar el transporte alternativo, es decir: (i.) el derecho de asistencia finaliza cuando el pasajero opte por el reembolso del precio del billete; (ii) lo mismo sucede cuando el pasajero elige realizar el viaje en una fecha posterior"<sup>25</sup>.

En caso de que la cancelación se debiese a "circunstancias extraordinarias" (tales como "inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo y huelgas que afecten a las operaciones de un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo" -como sugiere el Considerando (14) del Reglamento n.º 261/2004, pero dicha lista no se encuentra contenida entre el articulado ni se trata de una lista tasada o exhaustiva, sino que la concurrencia de "circunstancias extraordinarias" a los efectos del citado Reglamento deberá ser analizada en el caso concreto, así, por ejemplo, la jurisprudencia ha reconocido que nos encontramos ante circunstancias extraordinarias en el caso de la presencia de objetos en la pista de despegue o aterrizaje -como un tornillo<sup>26</sup> o

---

<sup>22</sup> Vid. DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «Los pasajeros de vuelos cancelados por coronavirus pueden solicitar el reembolso de sus billetes (2ª parte)», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, junio 2020, disponible en: [https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Los\\_pasajeros\\_de\\_vuelos\\_cancelados\\_por\\_coronavirus\\_pueden\\_solicitar\\_el\\_reembolso\\_de\\_sus\\_billetes-2%C2%AA\\_parte.pdf](https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Los_pasajeros_de_vuelos_cancelados_por_coronavirus_pueden_solicitar_el_reembolso_de_sus_billetes-2%C2%AA_parte.pdf)

<sup>23</sup> Coherentemente, en el momento en que se produjo la cancelación masiva de vuelos como consecuencia de la imposición de medidas para frenar la expansión del coronavirus, la Comisión Europea en sus directrices interpretativas solamente manifestó que se recomendaba optar por el reembolso del precio del billete o posponer el viaje a otra fecha que conviniese al pasajero, en lugar de elegir un transporte alternativo "lo más rápido posible", ante la incertidumbre sobre la posibilidad de efectuar el viaje.

<sup>24</sup> MENDOZA LOSANA, A. I.; AGÜERO ORTIZ, A., en *Derecho de Consumo: las 100 cuestiones más reclamadas*, Lefebvre-El Derecho, Madrid, 2018. Nº marginal 5022.

<sup>25</sup> DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «¿Cómo afecta el ... op. cit.?», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, marzo 2020, disponible en: [https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Como\\_afecta\\_el\\_coronavirus\\_a\\_los\\_derechos\\_de\\_los\\_pasajeros\\_de\\_la\\_UE.pdf](https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Como_afecta_el_coronavirus_a_los_derechos_de_los_pasajeros_de_la_UE.pdf)

<sup>26</sup> Sobre ello puede verse DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «¿Un tornillo en la pista de despegue constituye una "circunstancia extraordinaria"?», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, abril 2019, disponible en: [https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Un\\_tornillo\\_en\\_la\\_pista\\_de\\_despegue\\_constituye\\_una\\_circunstancia\\_extraordinaria.pdf](https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Un_tornillo_en_la_pista_de_despegue_constituye_una_circunstancia_extraordinaria.pdf)

combustible<sup>27</sup> que no proceda de la aeronave del transportista encargado de realizar el vuelo-, una huelga de controladores aéreos -no huelgas motivadas por las condiciones de trabajo impuestas por la empresa<sup>28</sup>-, la colisión con un ave<sup>29</sup> o fenómenos atmosféricos y condiciones meteorológicas adversas -incompatibles con la realización del vuelo, v. gr. una severa ola de frío que ocasionó la cancelación de todos los vuelos que partían de un aeropuerto ucraniano o la erupción volcánica que se produjo en la isla de La Palma -causando una nube de cenizas de gran magnitud-<sup>30</sup>, que, además el transportista no hubiera podido evitar ni adoptando todas las medidas razonables (y deberán ser probadas), solamente podrá suprimirse el derecho de compensación del art. 7 Reglamento n.º 261/2004, con arreglo al artículo 5.3 del Reglamento n.º 261/2004<sup>31</sup>.

También podrá exonerarse el transportista aéreo del abono de la citada compensación si hubiese informado a los pasajeros con suficiente antelación de la cancelación del vuelo (respecto a la hora prevista de salida del vuelo), conforme a los parámetros del artículo 5.1 del Reglamento n.º 261/2004: i. con al menos dos semanas de antelación; ii. entre dos semanas y siete días, y se les ofrezca un transporte alternativo, cuya salida no supere las dos horas de antelación respecto a la hora prevista de salida, que les permita llegar al aeropuerto de destino con menos de dos horas de retraso respecto a la hora de llegada prevista; iii. en un plazo inferior a siete días, si se les ofrece una plaza en otro vuelo cuya salida no supere una hora de antelación respecto a la hora de salida prevista, que les conduzca a su destino con un retraso inferior a dos horas respecto de la hora prevista.

Sin embargo, aunque concurran las causas de exoneración de la compensación ordinaria, "se prevé [en el art. 12 del Reglamento n.º 261/2004] la posibilidad de que los pasajeros reclamen una compensación suplementaria de acuerdo con su Derecho nacional (...) Es

---

<sup>27</sup> Vid. al respecto MARTÍNEZ GÓMEZ, S.: «Exoneración de la obligación de compensación de la compañía aérea a los pasajeros: la presencia de combustible en la pista de despegue o aterrizaje como circunstancia extraordinaria», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, septiembre 2019, disponible en: [https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Exoneracion\\_de\\_la\\_obligacion\\_de\\_compensacion\\_de\\_la\\_compania\\_aerea\\_por\\_combustible\\_en\\_la\\_pista.pdf](https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Exoneracion_de_la_obligacion_de_compensacion_de_la_compania_aerea_por_combustible_en_la_pista.pdf)

<sup>28</sup> Sobre esta cuestión véase LYCZKOWSKA, K.: «Huelga no anunciada del personal del transportista no constituye circunstancia exoneratoria de la indemnización de los pasajeros», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, agosto 2010, disponible en: <https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/VIAJES/viajes/72.pdf> y MARTÍNEZ ESPÍN, P.: «Responsabilidad de la agencia de viajes en caso de huelga de la aerolínea», *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, nº 2/2012, disponible en: <https://revista.uclm.es/index.php/cesco/article/view/55/72>

<sup>29</sup> Véase LYCZKOWSKA, K.: «El gran retraso provocado por la colisión del avión con un ave ¿bajo qué condiciones es exigible una compensación?», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, mayo 2017, disponible en: [https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Retraso\\_avion.pdf](https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Retraso_avion.pdf)

<sup>30</sup> Se recomienda la lectura de LYCZKOWSKA, K.: «¿Qué eventos exoneran al transportista de la obligación del pago de la compensación por la cancelación del vuelo? Un breve resumen de los casos jurisprudenciales», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, junio 2012, disponible en: <http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/VIAJES/viajes/60.pdf>, «Retrasos y cancelaciones de vuelo: responsabilidad del transportista», *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, nº 2/2012, disponible en: <https://revista.uclm.es/index.php/cesco/article/view/28/35> y FLAQUER RIUTORT, J.: *El concepto de circunstancias extraordinarias en el transporte aéreo de pasajeros y su interpretación en el marco del reglamento (CE) núm. 261/2004*, Aranzadi, Navarra, 2021.

<sup>31</sup> Me remito al estudio de LYCZKOWSKA, K.: «El TJUE insiste en que las circunstancias extraordinarias no exoneran al transportista de su obligación de prestar asistencia a los pasajeros», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, octubre 2013, disponible en: <https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/VIAJES/viajes/43.pdf>

decir, el pasajero podrá (...) reclamar una indemnización por daños y perjuicios materiales y morales por el incumplimiento del transporte aéreo”<sup>32</sup>.

## **5.2. Cancelación del viaje combinado por el empresario**

En el ámbito de los viajes combinados, el contratiempo más gravoso para el consumidor es la cancelación por parte del organizador del viaje con carácter previo a la partida. No obstante, en este caso la solución es sencilla<sup>33</sup>: el organizador -según la última actualización, publicada el 1.3.2022, en vigor a partir del 2.3.2022 (antes “organizador o minorista”<sup>34</sup>), puede cancelar el contrato, pero tendrá que “reembolsar al viajero la totalidad de los pagos que este haya realizado” (art. 160.3 LGDCU).

En síntesis, en el caso de los viajes combinados, corresponderá el reembolso al viajero de la totalidad de los pagos si el organizador cancela el contrato (art. 160.3 TRLGDCU). Como subraya PÉREZ MORIONES, la cancelación del contrato determinará el reembolso al viajero de todos los pagos que hubiera realizado, es decir, no solamente es exigible el reembolso del precio del viaje combinado, sino que también deberán reintegrarse las comisiones, recargos y otros costes adicionales que soportase<sup>35</sup>. Si bien, el citado precepto contempla que no corresponderá una compensación adicional (que cubra otros daños y perjuicios causados al viajero por la pérdida del viaje) si la cancelación obedeciese a “circunstancias inevitables y extraordinarias” -aquí no se exige que éstas tuvieran lugar en el lugar de destino o en sus inmediaciones ni que deban reunir cierta magnitud- y fuese comunicada a los viajeros sin demora indebida, antes del momento en que debía tener lugar el inicio de su viaje.

## **6. ¿También corresponde el reembolso si con anterioridad a la cancelación del vuelo por parte del transportista aéreo hubiese comunicado a la compañía que deseaba cancelar el billete?**

No, la protección que otorga el Reglamento n.º 261/2004 se aplica con la condición de que éstos tengan una plaza reservada, lo que significa que si los pasajeros cancelaron su billete por cualquier causa y no tenía el carácter de reembolsable no podrá reclamarse el reembolso del precio con base en el artículo 8 del citado reglamento, aunque

---

<sup>32</sup> MENDOZA LOSANA, A. I.; AGÜERO ORTIZ, A., en *Derecho de Consumo: las 100 cuestiones más reclamadas*, Lefebvre-El Derecho, Madrid, 2018. Nº marginal 5045.

<sup>33</sup> Como advertimos, más problemático resulta el desistimiento unilateral del propio consumidor, derecho existente, entre otros, en los contratos de viaje combinado, así como en los contratos celebrados a distancia. En ambos casos puede ponerse fin al contrato, pero en función de los hechos circundantes a la “cancelación”, el importe que ha de reintegrarse variará.

<sup>34</sup> Se modifica el primer párrafo del apartado 3 por el art. 1.16 de la Ley 4/2022, de 25 de febrero de 2022, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica (mas, apreciamos que, pese a su denominación, la modificación suprime la responsabilidad del minorista, haciendo un flaco favor a la protección de los consumidores y usuarios, como acontecía con el artículo 36 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19, titulado “Derecho de resolución de determinados contratos sin penalización por parte de los consumidores y usuarios”).

<sup>35</sup> PÉREZ MORIONES, A.: *Viajes combinados y ... op. cit.*, Aranzadi, Navarra, 2022, p. 181.

posteriormente la compañía aérea procediese a la cancelación del viaje. Por ende, cancelar el vuelo antes que la aerolínea puede suponer la pérdida del coste del billete<sup>36</sup>.

En este sentido se pronuncia MARQUEZ LOBILLO, aunque en referencia a otro de los problemas típicos a que se enfrentan los pasajeros aéreos: la denegación de embarque, señalando que "la denegación de embarque consiste en la negativa a transportar al pasajero en un vuelo, pese a haberse presentado en las condiciones establecidas en el art. 3.2"<sup>37</sup>. Si realizamos un paralelismo con dicho supuesto, la cancelación de vuelos consiste en la negativa del transportista aéreo a desarrollar el vuelo contratado<sup>38</sup>, cualquiera que fuese su causa, pese a disponer de una reserva confirmada [habría de añadirse "y no anulada"]].

## **7. Responsabilidad por falta de conformidad en la ejecución (arts. 161 y 162 TRLGDCU)**

Como manifestamos, el viajero solamente podrá apartarse del contrato celebrado antes del inicio del mismo, lo que significa que los viajeros pueden ejercitar el llamado derecho de desistimiento hasta justo antes de la fecha de salida -en el lapso existente entre la contratación del viaje y su salida-. Obsérvese, pues, que una vez que éste tenga comienzo ya no podrá ejercitar este derecho (salvo que el empresario no hubiera cumplido con el deber de información sobre el derecho de desistimiento, en cuyo caso el plazo podrá verse ampliado hasta los 12 meses desde la celebración del contrato<sup>39</sup>), desde el momento en que debiera comenzar el viaje combinado el viajero solamente podrá exigir responsabilidad por la falta de conformidad en la ejecución<sup>40</sup> (en cualquiera de sus modalidades, bien sea por inexecución, ejecución defectuosa o tardía) y organizador y minorista habrán de responder frente al viajero, aunque los servicios hubieran de ser ejecutados por otros prestadores (frente a los que podrán dirigir la acción de repetición).

---

<sup>36</sup> Vid. al respecto DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «Consecuencias de cancelar el vuelo antes que la aerolínea», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, febrero 2022, disponible en: [https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Consecuencias\\_de\\_cancelar\\_el\\_vuelo\\_antes\\_que\\_la\\_aerolinea.pdf](https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Consecuencias_de_cancelar_el_vuelo_antes_que_la_aerolinea.pdf)

<sup>37</sup> MÁRQUEZ LOBILLO, P.: *Denegación de embarque en el transporte aéreo de pasajeros*, Marcial Pons, Madrid, 2013, p. 77

<sup>38</sup> A diferencia de la denegación de embarque, en la cancelación por parte del transportista aéreo no está impidiéndose el acceso a una persona o colectivo, sino que el vuelo no llega a realizarse (según señala el art. 2, apartado I) Reglamento n.º 261/2004, la "cancelación" consiste en "la no realización de un vuelo programado y en el que había reservada al menos una plaza", de modo que ninguno de los pasajeros es transportado conforme a lo dispuesto en el contrato de pasaje aéreo.

<sup>39</sup> Si el empresario no hubiese cumplido con su deber de informar sobre este derecho tal término sería ampliado, de manera que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 71.3 LGDCU, el plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento, al tener como objeto la prestación de servicios, "finalizará doce meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial, a contar desde que (...) se hubiera celebrado el contrato". Si se prueba que la agencia de viajes no hubiese informado del derecho de desistimiento a los viajeros podrían ver ampliado el plazo de su ejercicio hasta doce meses.

<sup>40</sup> Sobre esta cuestión véase DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «¿Me reembolsan parte del dinero si decido abandonar mi viaje por miedo al coronavirus?», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, septiembre 2020, disponible en: [https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Me\\_reembolsan\\_parte\\_del\\_dinero\\_si\\_decido\\_abandonar\\_mi\\_viaje\\_por\\_miedo\\_al\\_coronavirus.pdf](https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Me_reembolsan_parte_del_dinero_si_decido_abandonar_mi_viaje_por_miedo_al_coronavirus.pdf)

Para que se produzca el resarcimiento al viajero por la falta de conformidad es necesario que este informe al organizador o, en su caso, al minorista, sin demora indebida de las faltas de conformidad que observe durante la ejecución de los servicios que integren el viaje combinado (a fin de que puedan subsanarlas).

Si las faltas de conformidad no fueren subsanadas, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio, salvo que la falta de conformidad fuese a él imputable (en exclusiva, en cuyo caso desaparecerá el citado derecho, o medie concurrencia de culpas, en este último supuesto la culpa del viajero actuará moderando la reducción del precio).

El TJUE, en respuesta a una petición de decisión prejudicial sobre la interpretación del artículo 14, apartado 1, de la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo (en adelante, Directiva 2015/2302)<sup>41</sup>, ha declarado que "el artículo 14, apartado 1, de la Directiva 2015/2302 confiere al viajero el derecho a obtener una reducción del precio independientemente de si dicha falta de conformidad es debida a «circunstancias inevitables y extraordinarias» que escapan al control del organizador"<sup>42</sup>, por ello se concluyó que, como "la falta de conformidad producida por las limitaciones implantadas para frenar la expansión de la pandemia no es imputable, en cualquier caso, al viajero afectado, de manera que este último tiene derecho a una reducción del precio de su viaje combinado"<sup>43</sup>.

Por otra parte, el artículo 162.3 TRLGDCU detalla los supuestos en que no procede una indemnización por daños y perjuicios, recogiendo tres supuestos (i. cuando fuere imputable al viajero; ii. si, siendo imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios fuese asimismo imprevisible o inevitable, y, por último, iii. cuando se debiese a "circunstancias inevitables y extraordinarias").

En consecuencia, el organizador o minorista estará "obligado a la reducción del precio como consecuencia del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de los servicios que integraban el viaje combinado (siempre que la falta de conformidad no fuere imputable al viajero), si bien, no debería otorgar la indemnización adicional que le correspondería al

---

<sup>41</sup> El citado precepto, base de nuestros artículos 161 y 162 TRLGDCU, aborda la necesidad de que los Estados miembros garanticen el derecho del viajero a una reducción del precio adecuada por cualquier período durante el cual haya habido falta de conformidad (salvo que el organizador demuestre que la falta de conformidad es imputable al viajero).

<sup>42</sup> DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «Reducción del precio de los viajes combinados por falta de conformidad debido a las medidas anticovid tomadas en destino», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, febrero 2023, disponible en:

[https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Reduccion\\_delPrecio\\_de\\_los\\_viajes\\_combinados\\_por\\_falta\\_de\\_conformidad.pdf](https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Reduccion_delPrecio_de_los_viajes_combinados_por_falta_de_conformidad.pdf)

<sup>43</sup> DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «Reducción del precio ... *op. cit.*», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, febrero 2023, disponible en:

[https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Reduccion\\_delPrecio\\_de\\_los\\_viajes\\_combinados\\_por\\_falta\\_de\\_conformidad.pdf](https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Reduccion_delPrecio_de_los_viajes_combinados_por_falta_de_conformidad.pdf)

viajero por los daños y perjuicios padecidos si la inexecución fuese debida a «circunstancias inevitables y extraordinarias»<sup>44</sup>.

## 8. Conclusiones

- i. La diferencia entre una y otra figura no es baladí, por cuanto la determinación de la normativa aplicable conlleva graves consecuencias económicas.
- ii. Puede realizarse una primera distinción entre los contratos de pasaje aéreo y los viajes combinados por sus caracteres, atendiendo a la prestación contratada: mientras que en el primer caso se trata de una prestación única (se concierta el desplazamiento en avión), los viajes combinados deben estar formados por varios servicios turísticos (para tomar la consideración de viaje combinado se precisa “la combinación de, al menos, dos tipos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación” [como, por ejemplo, vuelo o transporte, alojamiento, manutención y actividades esenciales) ex art. 151.1.b) TRLGDCU).
- iii. Asimismo, hemos observado que los vuelos y los contratos de viajes combinados se encuentran regulados por diferentes normativas (Reglamento n.º 261/2004 y Libro Cuarto del TRLGDCU, respectivamente), lo que determina también la diferencia del origen del derecho de desistimiento -dejando por el momento el desistimiento que nace de la contratación en línea- (en el contrato de pasaje aéreo, en su caso, el reconocimiento del derecho procederá de un acto jurídico privado; mientras que en el supuesto de los contratos de viaje combinado el derecho de desistimiento tiene base y cobertura legal).
- iv. En cuanto al plazo para el reembolso del precio abonado, mientras que el Reglamento n.º 261/2004 determina que la devolución del importe referido habrá de producirse en el plazo de siete días (ex art. 8.1.a) del Reglamento n.º 261/2004), el TRLGDCU (art. 160.4) confiere a organizadores y minoristas un plazo de hasta “catorce días naturales después de la terminación del contrato de viaje combinado” para practicar el reembolso.
- v. Debemos diferenciar el denominado por nosotros “pseudo derecho de desistimiento” reconocido al consumidor que contrata un viaje combinado (o al beneficiario o cesionario de la reserva) en el art. 160 TRLGDCU del derecho de desistimiento que con carácter general se define en el artículo 68 TRLGDCU, dado que, en nuestra opinión, en los contratos de viaje combinado no puede hablarse en puridad de un verdadero derecho de desistimiento (al no reunir el requisito de la gratuidad -según reza el último precepto referenciado el derecho de desistimiento,

---

<sup>44</sup> DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «Reducción del precio ... *op. cit.*», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, febrero 2023, disponible en: [https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Reduccion\\_del\\_precio\\_de\\_los\\_viajes\\_combinados\\_por\\_falta\\_de\\_conformidad.pdf](https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Reduccion_del_precio_de_los_viajes_combinados_por_falta_de_conformidad.pdf)

como facultad del consumidor de dejar sin efecto el contrato celebrado mediante su comunicación a la otra parte contratante, deberá producirse "sin penalización de ninguna clase"-, de modo que la exigencia de una penalización cuando no concurren circunstancias extraordinarias en destino, en virtud de lo plasmado en el artículo 160.1 TRLGDCU, nos conduce a una apreciación diametralmente opuesta).

- vi. El consumidor que contrate de manera aislada un vuelo sólo dispondrá del derecho de desistimiento si así se pactase en el contrato (es decir, si el billete tuviese el carácter de reembolsable) o si llevase a cabo la contratación a distancia y no determinase una fecha o período concretos para su ejecución (pues, de lo contrario, aunque por la técnica empleada en la contratación, en principio, nacería el derecho de desistimiento -art. 102 TRLGDCU-, se encuadraría dentro del supuesto de exclusión del art. 103.I) TRLGDCU).
- vii. Los viajeros (contratantes, cesionarios o beneficiarios de un contrato de viaje combinado) podrán en todo caso desistir del contrato celebrado "antes del inicio del viaje" -plazo que podrá ampliarse hasta 12 meses si el empresario no cumplió con su deber de información (de acuerdo con lo previsto en el art. 71.3 TRLGDCU)-. Si bien, se verán obligados a descontar una penalización del precio íntegro del viaje (ya sea una "penalización tipo", si se pactó expresamente en el contrato y ésta es "adecuada y razonable" (en atención a la resolución del contrato con respecto al inicio del viaje combinado y en el ahorro de costes e ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje), o una penalización calculada conforme a la fórmula<sup>45</sup> contenida en el art. 160.1 TRLGDCU) si no logran demostrar la concurrencia de "circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones [no "fuerza mayor" en sentido amplio] que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino, el viajero tendrá derecho a resolver el contrato antes del inicio del mismo sin pagar ninguna penalización" (art. 160.2 TRLGDCU). A ello han de conducir sus esfuerzos probatorios. Además, el legislador reconoce expresamente el derecho de desistimiento en el plazo de catorce días a los viajeros que celebren la contratación "fuera del establecimiento" (art. 160.5 TRLGDCU), especificación que, por otra parte, no hubiera sido necesaria, ya que dichos supuestos se encontrarían cubiertos por las normas generales.
- viii. Una vez que hubiese transcurrido el plazo indicado en el plazo anterior sin hacer uso de su derecho de desistimiento, el viajero que quisiera abandonar el viaje combinado no podrá reclamar la devolución de las cantidades, por lo que no se le abonará cuantía económica alguna. Desde el momento en que comienza el viaje combinado el TRLGDCU reconoce otros derechos al viajero, como el derecho a obtener una reducción del precio por la falta de conformidad (arts. 161 y 162 TRLGDCU), entendiéndose por tal tanto el incumplimiento como el cumplimiento

---

<sup>45</sup> Recordemos que, en ausencia de "penalización tipo", el método para calcular el importe de la penalización es el siguiente: al precio del viaje combinado habrá que detráerse el ahorro de costes e ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje.

defectuoso o tardía, pero ha de darse el incumplimiento de las condiciones pactadas (no imputable al viajero). También procederá en dicho caso la indemnización de daños o perjuicios sufridos por la falta de conformidad, salvo que el organizador o minorista demuestren que la falta de conformidad es imputable al viajero, o imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios e imprevisible o inevitable, o que se debe a "circunstancias inevitables y extraordinarias".

- ix. Por otra parte, [cuando el vuelo no forme parte de un viaje combinado] la presencia de "circunstancias inevitables y extraordinarias" (en cualquier lugar) que afecten de manera imprevisible al vuelo y que determinen su cancelación, sin que la adopción de las medidas necesarias, que fuesen exigibles al transportista conforme a sus capacidades, pudiesen haberlo evitado, determinará la exoneración del abono de la compensación contemplada en el artículo 7 del Reglamento n.º 261/2004 (pero se mantendrá el derecho del consumidor a optar entre el reembolso, transporte alternativo y asistencia o posponer el viaje a una fecha que le convenga). Como indicamos, de manera similar, el TRLGDCU, art. 160.3.b) decreta que el organizador no será responsable de una compensación adicional si "se ve en la imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado". Lamentablemente el legislador comunitario amplía el concepto de circunstancias inevitables y extraordinarias [sin atender al lugar donde éstas se produzcan] para exonerar al transportista del abono de una compensación, mientras que reduce los supuestos en que los viajeros podrán acogerse a la concurrencia de "circunstancias extraordinarias" [en destino] para no tener que soportar una penalización por el ejercicio de su "derecho de desistimiento".

## 9. Bibliografía

[Última vez consultados: 05/05/2023]

ARCA SOLER, Antonio; TENREIRO BUSTO, Elena: *Consumidores y usuarios. Paso a paso: Guía práctica sobre la protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en la contratación mercantil*, 1ª ed., Colex, Coruña, 2019, ISBN: 9788417618735.

BERMÚDEZ BALLESTEROS, Sagrario: «¿Deben las compañías aéreas de bajo coste garantizar el derecho del usuario a desistir del vuelo contratado on-line?», *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, n.º 2/2012, disponible en: <https://revista.uclm.es/index.php/cesco/article/view/43/42> (pp. 45-56).

DEL SAZ DOMÍNGUEZ, Lucía:

- «¿Existe derecho de desistimiento en los contratos de renting al consumo? ¿Responde el arrendador por vicios ocultos y averías?», *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, n.º 45/2023, disponible en: <https://revista.uclm.es/index.php/cesco/article/view/3283/2586> (pp. 46-67).

- «¿Me reembolsan parte del dinero si decido abandonar mi viaje por miedo al coronavirus?», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, septiembre 2020, disponible en: [https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Me\\_reembolsan\\_parte\\_del\\_dinero\\_si\\_decido\\_abandonar\\_mi\\_viaje\\_por\\_miedo\\_al\\_coronavirus.pdf](https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Me_reembolsan_parte_del_dinero_si_decido_abandonar_mi_viaje_por_miedo_al_coronavirus.pdf)
- «¿Un tornillo en la pista de despegue constituye una "circunstancia extraordinaria"?», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, abril 2019, disponible en: [https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Un\\_tornillo\\_en\\_la\\_pista\\_de\\_despegue\\_constituye\\_una\\_circunstancia\\_extraordinaria.pdf](https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Un_tornillo_en_la_pista_de_despegue_constituye_una_circunstancia_extraordinaria.pdf)
- «Cancelación de un contrato de viaje combinado por la necesidad de guardar cuarentena», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, febrero 2021, disponible en: [https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Cancelacion\\_de\\_un\\_contrato\\_de\\_viaje\\_combinado\\_por\\_la\\_necesidad\\_de\\_guardar\\_cuarentena.pdf](https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Cancelacion_de_un_contrato_de_viaje_combinado_por_la_necesidad_de_guardar_cuarentena.pdf)
- «Consecuencias de cancelar el vuelo antes que la aerolínea», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, febrero 2022, disponible en: [https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Consecuencias\\_de\\_cancelar\\_el\\_vuelo\\_antes\\_que\\_la\\_aerolinea.pdf](https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Consecuencias_de_cancelar_el_vuelo_antes_que_la_aerolinea.pdf)
- «La contratación turística mediante plataformas digitales», *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, nº 45/2023, disponible en: <https://revista.uclm.es/index.php/cesco/article/view/3311/2626> (pp. 164-185).
- «La política de cancelación de un crucero que impone la aplicación del 100% de los gastos al consumidor», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, marzo 2021, disponible en: [https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/La\\_politica\\_de\\_cancelacion\\_de\\_un\\_crucero\\_que\\_impone\\_la\\_aplicacion\\_del\\_100\\_de\\_los\\_gastos.pdf](https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/La_politica_de_cancelacion_de_un_crucero_que_impone_la_aplicacion_del_100_de_los_gastos.pdf)
- «Los pasajeros de vuelos cancelados por coronavirus pueden solicitar el reembolso de sus billetes (2ª parte)», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, junio 2020, disponible en: [https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Los\\_pasajeros\\_de\\_vuelos\\_cancelados\\_por\\_coronavirus\\_pueden\\_solicitar\\_el\\_reembolso\\_de\\_sus\\_billetes-2%C2%AA\\_parte.pdf](https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Los_pasajeros_de_vuelos_cancelados_por_coronavirus_pueden_solicitar_el_reembolso_de_sus_billetes-2%C2%AA_parte.pdf)
- «Reducción del precio de los viajes combinados por falta de conformidad debido a las medidas anticovid tomadas en destino», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, febrero 2023, disponible en: [https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Reduccion\\_delPrecio\\_de\\_los\\_viajes\\_combinados\\_por\\_falta\\_de\\_conformidad.pdf](https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Reduccion_delPrecio_de_los_viajes_combinados_por_falta_de_conformidad.pdf)

- «Se concede el reembolso del precio íntegro del billete a los pasajeros que desistieron del vuelo por la pandemia de coronavirus, pese a que éste operara con normalidad», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, marzo 2023, disponible en:  
[https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Se concede el reembolso del precio íntegro del billete a los pasajeros.pdf](https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Se_concede_el_reembolso_del_precio_integro_del_billete_a_los_pasajeros.pdf)

FLAQUER RIUTORT, Juan: *El concepto de circunstancias extraordinarias en el transporte aéreo de pasajeros y su interpretación en el marco del reglamento (CE) núm. 261/2004*, Aranzadi, Navarra, 2021, ISBN: 978-84-1390-073-5.

LYCZKOWSKA, Karolina:

- «¿Qué eventos exoneran al transportista de la obligación del pago de la compensación por la cancelación del vuelo? Un breve resumen de los casos jurisprudenciales», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, junio 2012, disponible en:  
<http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/VIAJES/viajes/60.pdf>
- «El gran retraso provocado por la colisión del avión con un ave ¿bajo qué condiciones es exigible una compensación?», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, mayo 2017, disponible en:  
[https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Retraso avion.pdf](https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Retraso_avion.pdf)
- «El TJUE insiste en que las circunstancias extraordinarias no exoneran al transportista de su obligación de prestar asistencia a los pasajeros», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, octubre 2013, disponible en:  
<https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/VIAJES/viajes/43.pdf>
- «Huelga no anunciada del personal del transportista no constituye circunstancia exoneratoria de la indemnización de los pasajeros», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, agosto 2010, disponible en:  
<https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/VIAJES/viajes/72.pdf>
- «Retrasos y cancelaciones de vuelo: responsabilidad del transportista», *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, nº 2/2012, disponible en:  
<https://revista.uclm.es/index.php/cesco/article/view/28/35> (pp. 1-16).

MÁRQUEZ LOBILLO, Patricia: *Denegación de embarque en el transporte aéreo de pasajeros*, Marcial Pons, Madrid, 2013, ISBN: 9788415664789.

MARTÍNEZ ESPÍN, Pascual:

- «El nuevo régimen de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados: una de cal y otra de arena. Contiene cuadro comparativo», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, enero 2019, disponible en:

[http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/El nuevo regimen de los viajes combinados.pdf](http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/El_nuevo_regimen_de_los_viajes_combinados.pdf)

- «Responsabilidad de la agencia de viajes en caso de huelga de la aerolínea», *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, nº 2/2012, disponible en: <https://revista.uclm.es/index.php/cesco/article/view/55/72> (pp. 225-229).

MARTÍNEZ GÓMEZ, Sheila: «Exoneración de la obligación de compensación de la compañía aérea a los pasajeros: la presencia de combustible en la pista de despegue o aterrizaje como circunstancia extraordinaria», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, septiembre 2019, disponible en: [https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Exoneracion de la obligacion de compensacion de la compania aerea por combustible en la pista.pdf](https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Exoneracion_de_la_obligacion_de_compensacion_de_la_compania_aerea_por_combustible_en_la_pista.pdf)

MENDOZA LOSANA, Ana Isabel; AGÜERO ORTIZ, Alicia: *Derecho de Consumo: las 100 cuestiones más reclamadas*, Lefebvre-El Derecho, Madrid, 2018, ISBN: 9788417162832.

PÉREZ MORIONES, Aránzazu: *Viajes combinados y servicios de viaje vinculados: la protección del viajero*, Aranzadi, Navarra, 2022, ISBN: 978-84-1391-935-5.