

EL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO: ESTUDIO NORMATIVO¹

Pascual Martínez Espín

Profesor Titular de Derecho Civil

Centro de Estudios de Consumo

Universidad de Castilla-La Mancha

Resumen: Este artículo tiene por objeto analizar la normativa sobre el contrato de viaje combinado, contenida en los artículos 150 a 165 TRLGDCU.

Palabras clave: consumidor, viaje combinado.

Title: Package travel contract: legal study

Abstract: This article aims to analyze the regulation of the contract package, contained in articles 150 to 165 TRLGDCU.

Keywords: consumer, package travel.

Sumario: **1. Introducción: La refundición de la Ley 21/1995, de 21 de julio;** **2. Reglas aplicables al sector;** *2.1 El ámbito de aplicación;* *2.2 Sobre el concepto de consumidor en materia de viajes combinados;* **3. Programa o folleto informativo;** **4. Contenido del contrato;** **5. Cesión de la reserva;** **6. Información adicional sobre el viaje;** **7. Revisión de precios;** **8. Resolución del Contrato o cancelación;** **9. Derecho de desistimiento;** **10. Responsabilidad;** **11. Garantías de la responsabilidad contractual;** **12.**

¹ Trabajo realizado con la ayuda del proyecto "Grupo de investigación y centro de investigación CESCO: mantenimiento de una estructura de investigación dedicada al Derecho de consumo" concedido por el Ministerio de Economía y Competitividad (DER 2011-28562).

Acción de cesación; 13. Infracciones y sanciones; 14. La venta de viajes combinados a través del comercio electrónico.

1. Introducción: La refundición de la Ley 21/1995, de 21 de julio

El TRLGDCU incorpora a la refundición la regulación sobre viajes combinados, por tratarse de una norma de transposición de directiva comunitaria que se integra en el acervo comunitario de protección de los consumidores y establece un régimen jurídico específico en la contratación con consumidores no afectado por las normas estatales sectoriales sobre turismo.

Sin embargo, por las mismas razones dadas por el legislador para excluir de la refundición la legislación de crédito al consumo, debería haberse dejado fuera la Ley 21/1995 (viajes combinados), que, sin embargo, se refunde. Y con más razón aún, pues todas las reglas relevantes generales de los contratos con consumidores (como el derecho de desistimiento o el tipo de información a ser suministrada) difieren de las soluciones particulares que se han dado para este tipo de contrato (cfr. arts. 156 y 160 TR), y ni tan siquiera la tipificación de conductas infractoras ni las sanciones de los artículos 49 a 52 TR le son aplicables (art. 165 TR).

2. Reglas aplicables al sector

2.1. El ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación no sufre variación alguna, que sigue siendo fiel a la Directiva 90/314/CEE, por lo que se trasladan las mismas imprecisiones del ámbito supranacional al nacional, y, en consecuencia, los mismos problemas de interpretación, que pasamos a analizar.

Con relación al concepto de viaje combinado (art. 151.1.a) se plantean los mismos problemas que planteaba la Directiva:

1.º ¿Qué quiere decir la combinación previa? ¿No se incluyen las vacaciones a medida? Parece difícil sostener que las combinaciones a medida estén excluidas. La expresión "combinación previa" resulta artificial, de significado y efectos confusos, por lo que podría ser eliminada. La necesidad de protección de los consumidores puede, en algunas circunstancias, ser igual en el caso de los viajes a medida que en el de otras combinaciones².

2.º ¿Qué significa "otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado?"

² La legislación portuguesa (Decreto Ley 209/97) menciona específicamente las vacaciones a medida en el apartado 3 del artículo 17.

- 3.º ¿Qué significa que los viajes tengan que ser “vendidos u ofrecidos a la venta con arreglo a un precio global? ¿Es un elemento obligatorio de la definición del viaje o tiene un carácter orientativo?
- 4.º ¿Convendría extender el ámbito de aplicación de la Ley? Especialmente a aquellas combinaciones que actualmente están excluidas por la condición “cuando dicha prestación sobrepase las veinticuatro horas o incluya una noche de estancia”, como es el caso de las excursiones o los circuitos organizados a actos culturales o deportivos.

Un viaje combinado consistente en un billete para la final del campeonato mundial de fútbol y un billete de avión de ida y vuelta en el mismo día puede fácilmente costar más que unas vacaciones corrientes de una semana. La necesidad de protección del consumidor es comparable en ambos casos³.

En el asunto C-237/97 el Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas precisó que la Directiva no se aplica a viajes:

- que consisten en intercambios escolares de una duración aproximada de seis meses o un año;
- cuyo objeto es que el escolar asista a un centro de enseñanza en un país de acogida de modo que se familiarice con su población y su cultura;
- durante los cuales el escolar se aloja gratuitamente en una familia de acogida, como si formara parte de ella.

Con relación al concepto de organizador ¿Cómo debe interpretarse la expresión “de forma no ocasional”? Sin duda, como exclusividad. El objeto propio ejercido en régimen de exclusividad por las agencias de viajes, con las excepciones previstas en este Decreto para las centrales de reservas, está constituido por:

- a) La mediación en la venta de billetes y reserva de plazas en toda clase de medios de transporte.
- b) La mediación en la reserva de plazas en cualquier alojamiento turístico.
- c) La mediación en la contratación de cualesquiera otros servicios turísticos prestados por las empresas turísticas.
- d) La organización o comercialización de viajes combinados.
- e) La organización o comercialización de excursiones de duración no superior a veinticuatro horas o que no incluyan una noche de estancia,

³ Austria, por ejemplo, no ha aplicado la limitación a las prestaciones de más de 24 horas de duración, lo que ha ampliado considerablemente su ámbito de aplicación.

ofrecidas por la agencia o proyectadas a solicitud del usuario, por un precio global.

- f) La representación de otras agencias de viajes con la finalidad de prestar a sus clientes, por cuenta y en nombre de aquéllas, cualesquiera de los servicios turísticos enumerados.
- g) Cualquier otro servicio turístico que se reconozcan propios de su actividad de acuerdo con la legislación vigente.

Además de las actividades anteriormente citadas, las agencias de viajes podrán prestar a sus clientes, los siguientes servicios:

- a) Información turística, difusión o venta de material publicitario relacionado con el turismo.
- b) Cambio de divisas y venta y cambio de cheques de viajeros.
- c) Expedición y transferencia de equipajes por cualquier medio de transporte.
- d) Formalización de pólizas de seguro turístico, de pérdida o deterioro de equipajes y otras que cubran los riesgos derivados de los viajes, contratadas con empresas aseguradoras debidamente autorizadas.
- e) Reserva, adquisición y venta de billetes o entradas de espectáculos, museos monumentos y parques.
- f) Fletamento de medios de transporte para la realización de servicios turísticos propios de su actividad.
- g) Servicios de acogida de eventos congresuales, convenciones o similares.
- h) Comercialización de derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico.
- i) Comercialización de productos o servicios prestados por las empresas de turismo activo.
- j) La intermediación en el arrendamiento de vehículos, con o sin conductor.
- k) Prestación de cualesquiera otros servicios y actividades que complementen los anteriormente enumerados.

El ejercicio de las actividades mencionadas se entiende sin perjuicio de la facultad conferida por la legislación vigente a transportistas, hoteleros y otras empresas turísticas para contratar directamente con los clientes la prestación de sus propios servicios, excluyéndose expresamente la

organización o comercialización de viajes combinados, por tratarse de un servicio exclusivo de las agencias de viajes.

Las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, así como cualquier otra entidad, grupo o institución, cuando oferten al público la realización de viajes, deberán realizar dicha oferta a través de una agencia de viajes legalmente autorizada para que la misma se encargue de la organización técnica del viaje y de realizar el contrato del servicio correspondiente con el usuario o consumidor final.

Podrán, no obstante, realizar la organización de viajes aquellas entidades, asociaciones y organismos que cumplan todos y cada uno de los requisitos siguientes:

- a) Que se efectúe sin ánimo de lucro.
- b) Que vayan dirigidos única y exclusivamente a sus miembros y no al público en general.
- c) Que no utilicen medios publicitarios para su promoción, ni sean de general conocimiento.
- d) Que se realicen de forma no habitual.
- e) Que se organicen sin apoyo administrativo o de personal específico para la organización de los viajes.

La oferta, la publicidad o la realización de cualquier actividad propia de las agencias de viajes sin estar en posesión del correspondiente título-licencia o sin cumplir los requisitos indicados en el apartado anterior, comportará en su caso la correspondiente sanción administrativa.

Por último, el artículo 151.2 incorpora la disposición adicional segunda de la LVC de 1995, exigiendo que organizador y detallista tengan la consideración de agencia de viajes de acuerdo con la normativa administrativa. Tienen la consideración de agencias de viajes las empresas de las que sean titulares personas físicas o jurídicas que, en posesión del título-licencia correspondiente, se dedican en exclusiva a la mediación en la prestación de cualesquiera servicios turísticos, así como a la organización y/o comercialización de viajes combinados o de otros servicios sueltos, pudiendo utilizar medios propios para la prestación de dichos servicios. Dentro de este grupo se distinguen tres categorías:

- a) Agencias de viajes mayoristas, entendiéndose por tales aquellas que proyectan, elaboran y organizan toda clase de servicios turísticos para su ofrecimiento a las agencias de viajes minoristas o mayoristas-minoristas.

Las agencias de viajes mayoristas no podrán ofrecer ni vender directamente sus productos al usuario turístico o consumidor final.

- b) Agencias de viajes minoristas, entendiéndose por tales aquéllas que comercializan los servicios turísticos organizados por las agencias de viajes mayoristas o aquellos otros organizados por ellas mismas, sin que en este último caso puedan hacerlo a través de otras agencias de viajes minoristas, salvo en el supuesto de ejercicio de funciones de representación de otras agencias, siempre y cuando actúen en nombre y por cuenta de su representada.
- c) Agencias de viajes mayoristas-minoristas, entendiéndose por tales aquéllas que pueden simultanear las actividades señaladas anteriormente.

2.2. *Sobre el concepto de consumidor en materia de viajes combinados*

El artículo 3 del RDL 1/2007, define al consumidor de la siguiente forma: "A efectos de esta norma y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional".

El libro cuarto de la citada norma está dedicado a Viajes Combinados. En este se define al consumidor o usuario como "cualquier persona en la que concurra la condición de contratante principal, beneficiario o cesionario".

La cuestión es la siguiente: ¿Si acude un empresario, a los Servicios de Consumo, para presentar una reclamación motivada por la contratación de un viaje combinado, deberíamos darle trámite? ¿Se podría incoar expediente sancionador a la empresa responsable del viaje combinado por los incumplimientos a lo dispuesto en el libro IV del RDL 1/2007?

Que pasaría, si el caso fuera de una agencia de viajes que regala a uno de sus trabajadores un viaje combinado como incentivo por su buen trabajo, sería considerado como consumidor a efectos de lo dispuesto en el citado RDL?. ¿Quién debería poner la reclamación, la agencia de viajes que le regala el viaje, y por lo tanto la que figura en el contrato o el trabajador que disfruta del viaje?

La solución pasa por los siguientes criterios:

- 1.º La definición del concepto de consumidor es "a efectos de esta norma", es decir, a efectos del Texto Refundido, tal como lo especifica el propio artículo 3, siguiendo el modelo del artículo 1 de la LGDCU de 1984. Con ello se pone de relieve, y en ello abunda todavía más la referencia a los Libros III y IV, que **el concepto de consumidor no es unívoco.**

- 2.º La salvedad que se hace a lo dispuesto expresamente en los Libros III y IV del propio Texto Refundido responde a que los mismos establecen la protección de un consumidor cuyo concepto es mucho más amplio, equiparándose a cualquier personas física en el Libro III, y a cualquier persona física o jurídica en el Libro IV. Ello pone de relieve que en verdad **el Derecho de consumo no coincide con una definición general del concepto de consumidor.**
- 3.º En efecto, el Libro III establece ciertamente una responsabilidad empresarial del productor (art. 138) frente al **perjudicado** que sufre los daños contemplados en el artículo 129. Ese perjudicado es cualquier persona física que sufra esos daños como consecuencia de los defectos de los productos; esto es, **cualquier ciudadano**, tanto el que sea adquirente, como el que utilice o disfrute el producto defectuoso como el que no lo adquiere ni lo disfrute o utilice.
- 4.º El Libro IV establece también una responsabilidad empresarial de organizador y detallista frente a un consumidor que puede ser tanto el contratante principal (persona física o jurídica, art. 151.1.d) del viaje, como el beneficiario o el cesionario (personas físicas en ambos casos, art. 151.1.e) y f).
- 5.º En el Libro IV, consumidor es la persona física o jurídica que compra o se compromete a comprar el viaje combinado. Se presupone la condición de persona que actúa en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional (art. 3 TRLCU).

En conclusión, sólo puede atenderse al empresario que desea presentar una reclamación si actúa en un ámbito ajeno a su actividad empresarial o profesional, pues en otro caso no reuniría el requisito del artículo 3 del TRLCU.

De este modo, tendría la consideración de consumidor la agencia de viajes (persona jurídica) que contrata un viaje para regalarlo a uno de sus trabajadores. Si es la AV la que figura en el contrato, no hay inconveniente en que presente la reclamación, pues es el contratante principal (art. 151.1.d) También podría hacerlo el trabajador que disfruta el viaje pues es el beneficiario (art. 151.1.e). Ambos tienen la condición de consumidor.

Esta amplitud motivó que en el ámbito de la LVC alguna doctrina señalara que la protección que dispensaba esta regulación rebasaba el marco del Derecho de consumo, pues el sujeto beneficiario de dicha normativa no coincidía exactamente con el consumidor como destinatario final de los productos o servicios del antiguo artículo 1.2 LGDCU. Hoy, esta discusión debe entenderse superada a la vista de la nueva (y más amplia) definición de consumidor que contempla el TRLCU, en su artículo 3, al que se identifica como "las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional".

3. Programa o folleto informativo

Su contenido se contempla en el artículo 152, letra d) añade la obligación de hacer referencia a si las bebidas están incluidas en el régimen alimenticio previsto.

El TRLGDCU presta mayor atención a los gastos adicionales correspondientes a los servicios incluidos en el viaje combinado que debe asumir el consumidor y que no se abonen al organizador o detallista, obligando a la agencia a informar sobre su existencia y, si se conoce, sobre su importe (art. 152.1.f).

En cuando al anticipo del precio (letra g), sigue siendo de aplicación lo dispuesto en la Orden Ministerial de 14 de abril de 1.988, de desarrollo del Real Decreto 271/1988, de 25 de marzo, que regula el ejercicio de la actividades de las agencias de viajes, cuyo artículo 24, dispone que "al contratar con sus clientes, las Agencias de Viajes deberán informarles previamente del coste de los servicios a prestar, sobre el cual podrán exigir un depósito, no superior al 40 por 100 el coste total previsto, contra el que deberán entregar recibo o documento justificante en el que consten las cantidades recibidas a cuenta y sus conceptos".

El artículo 153 consagra la regla del carácter vinculante del programa oferta, que ya venía reconocida en el artículo 3.2 LVC/1995.

4. Contenido del contrato

El TRLGDCU, con relación al precio del viaje, obliga a desglosar los gastos de gestión, manteniendo la obligación de informar de toda posible revisión y de los posibles derechos e impuestos correspondientes a los servicios contratados, cuando no estén incluidos en el precio del viaje (art. 154.1.j). Igualmente, se obliga a indicar en el contrato los gastos de anulación, si los hubiere y puedan calcularse razonablemente previamente, debidamente desglosados. Si no pudiera calcularse su importe razonablemente de antemano, debe hacerse constar en el contrato el hecho de que se podrán repercutir tales gastos, siempre que se hayan producido efectivamente.

Se consagra la obligación de entregar copia del contrato al consumidor (art. 154.2), en consonancia con lo dispuesto en el artículo 63 TRLGDCU, según el cual: "1. En los contratos con consumidores y usuarios se entregará recibo justificante, copia o documento acreditativo con las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de la contratación, aceptadas y firmadas por el consumidor y usuario, cuando éstas sean utilizadas en la contratación. 2. Salvo lo previsto legalmente en relación con los contratos que, por prescripción legal, deban formalizarse en escritura pública, la formalización del contrato será gratuita para el consumidor, cuando legal o

reglamentariamente deba documentarse éste por escrito o en cualquier otro soporte de naturaleza duradera”.

5. Cesión de la reserva

Se mantiene el derecho que tiene el contratante principal o el beneficiario a la cesión de la reserva, respondiendo solidariamente cedente y cesionario (art. 155). Por el contrario, el artículo 86 del TRLGDCU considera como cláusula abusiva por limitar los derechos básicos del consumidor y usuario la de “la liberación de responsabilidad del empresario por cesión del contrato a tercero, sin consentimiento del deudor, si puede engendrar merma de las garantías de éste”.

6. Información adicional sobre el viaje

Con relación a la información adicional sobre el viaje combinado, se precisa que la misma deberá facilitarse a más tardar en el momento de confirmación de las reservas (art. 156.2).

7. Revisión de precios

Con relación a la revisión de precios (art. 157), se considera infracción en materia de defensa de los consumidores y usuarios: “e) El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, la imposición injustificada de condiciones sobre prestaciones no solicitadas o cantidades mínimas o cualquier otro tipo de intervención o actuación ilícita que suponga un incremento de los precios o márgenes comerciales”.

8. Resolución del contrato o cancelación

En caso de resolución del contrato por causa imputable al organizador, cancelación del viaje o no confirmación de la reserva en los términos estipulados en el contrato, el consumidor podrá exigir el reintegro de las cantidades desembolsadas al empresario al que se las abonó, que deberá reintegrárselas en los plazos y condiciones previstas en el artículo 76. El cómputo del plazo, en este caso, se iniciará desde la notificación del consumidor de su opción por la resolución o desde que se produjeran las circunstancias determinantes de la cancelación (art. 159.1 párrafo 3).

El artículo 159.4 concreta el plazo mínimo en que la agencia debe comunicar por escrito al consumidor que debe cancelarse el mismo por no reunir el número de personas exigidas para el mismo en 10 días, no permitiendo, pues, una fecha menor a tal fin en el contrato.

9. Derecho de desistimiento

Con relación al derecho de desistimiento (art. 160), deben hacerse las siguientes precisiones: a) el derecho se puede ejercitar en cualquier momento; por tanto, sin plazo de ejercicio (a diferencia del régimen general del art. 70); b) no es necesario justificar su decisión (igual al régimen general del art. 68); c) el TRLGDCU obliga al empresario, con carácter previo a la contratación, a ofrecer información sobre la existencia de tal derecho, el plazo y la forma de ejercitarlo (art. 60); d) Igualmente se establece esta obligación de informarle por escrito en el documento contractual de manera clara, comprensible y precisa del derecho y de los requisitos y consecuencias de su ejercicio, debiendo entregarle, además, un documento de desistimiento, identificado claramente como tal, que exprese el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes a que se refiere; e) La prueba del cumplimiento de dicha obligación corresponde al empresario (art. 69); en cambio, la prueba del ejercicio del derecho de desistimiento corresponde al consumidor (art. 72); f) El ejercicio de este derecho de desistimiento no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite en cualquier forma admitida en derecho. En todo caso se considerará válidamente ejercitado mediante el envío del documento de desistimiento (art. 70); g) El ejercicio del derecho de desistimiento, en el contrato de viaje combinado, obliga al consumidor a indemnizar al organizador o detallista en las cuantías previstas en el artículo 160, salvo supuestos de fuerza mayor.

10. Responsabilidad

En materia de responsabilidad, se mantiene la responsabilidad de organizadores y detallistas en función de su respectivo ámbito de gestión, declarándose únicamente la responsabilidad solidaria cuando concurren conjuntamente en el contrato cualquiera que sea su clase y las relaciones que existan entre ellos, sin perjuicio del derecho de repetición de quien responda ante el consumidor frente a quien imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado. Lo anterior significa que la responsabilidad es solidaria entre los organizadores, por un lado, y entre los detallistas, por otro. De este modo, se consagra la regla de una responsabilidad distinta y separada para organizador y detallista, siendo cada uno de ellos responsable de los problemas ocurridos en sus campos respectivos. La no prestación por terceros de los servicios comprendidos en el viaje combinado es responsabilidad directa del organizador del viaje, pero no del detallista.

Esta solución puede resultar insatisfactoria en el caso de un consumidor que adquiera de un detallista de su país de origen un viaje combinado preparado por un organizador extranjero, que incluso podría estar radicado fuera del EEE. En este caso, el consumidor podría tener que dirigir sus reclamaciones a un organizador demandado de fuera de su propio país, con todas las desventajas

que conlleva un pleito transfronterizo. Esto sería contrario a los objetivos de la norma, es decir, procurar al consumidor un contratante responsable del contrato al que pueda dirigirse fácilmente. La ley podría haberse modificado de forma que estipulara claramente que un detallista que ofrezca viajes combinados de un organizador radicado en una jurisdicción fuera del EEE será responsable de su apropiada ejecución.

11. Garantías de la responsabilidad contractual

El Tribunal de Justicia, en el asunto C-364/96, reconoce que el artículo 7 de la Directiva (nuestro art. 163) debe interpretarse en el sentido de que: "dentro de su ámbito de aplicación, en concepto de reembolso de los fondos depositados, está comprendida una situación en la que el comprador de un viaje combinado, que pagó sus gastos de alojamiento al organizador antes de emprender el viaje, se ve obligado, debido a la insolvencia de este último, a abonar los mismos gastos al hotelero, so pena de no poder salir del hotel para realizar su viaje de vuelta". Se trata del caso en que el consumidor abona una cantidad al hotelero en su lugar de destino, cuando este último le imposibilita emprender el viaje de vuelta impidiéndole abandonar su lugar de estancia.

El artículo 7 de la Directiva (nuestro art. 163) se aplica también a los viajes ofrecidos como obsequio por un diario a favor de sus suscriptores, exclusivamente, y por los que el consumidor debe pagar:

- si viaja solo: los derechos aeroportuarios y el suplemento por habitación individual;
- si viaja acompañado por, como mínimo, una persona que abone el importe íntegro: únicamente los derechos aeroportuarios (asunto C-140/97).

De la recopilación de decisiones del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas sobre el artículo 7 de la Directiva relativa a los viajes combinados resulta que las leyes nacionales deben observar los principios siguientes:

- 1.º Las garantías deben ofrecer una cobertura total de todos los riesgos derivados de la insolvencia del organizador (incluidos, por ejemplo, los gastos de alojamiento que el consumidor tuviera que pagar para poder iniciar su viaje de regreso).
- 2.º Así pues, el garante (ya se trate de una compañía de seguros, un instituto financiero, un fiduciario o de un fondo de garantía colectiva) debería asumir una responsabilidad ilimitada. No deberá limitarse la cantidad que se deba reembolsar a un importe o un porcentaje máximos.
- 3.º Las garantías debe proporcionarlas un garante que no esté expuesto al riesgo de insolvencia. El garante debe ser lo suficientemente independiente del organizador y debe disponer de fondos suficientes para cubrir el riesgo asegurado.

- 4.º Cualquiera que sea la naturaleza de la garantía, ésta deberá estar disponible rápidamente. Todos los servicios y reembolsos al consumidor deben realizarse con rapidez y sin demasiada burocracia.
- 5.º Las autoridades públicas deberán velar por que ningún organizador o detallista venda viajes organizados sin que hayan presentado pruebas de que cuentan con las garantías a que hacemos referencia. Con independencia de que exista o no un sistema de licencias, esto conlleva esfuerzos constantes de vigilancia del mercado y la retirada de los profesionales que no cumplan con los requisitos relativos a las garantías.
- 6.º Deberá existir un mercado único de los servicios de garantías impuestos. Así, los garantes (compañías aseguradoras, entidades financieras, etc.) podrán ofrecer libremente sus servicios en todos los Estados miembros. La legislación nacional no podrá reservar injustificadamente a empresas o instituciones determinadas el derecho a ofrecer tales servicios.
- 7.º Igualmente y sin perjuicio de los principios establecidos anteriormente, los Estados miembros deberán reconocer mutuamente sus sistemas de aplicación, logrando así que se permita a los profesionales que hayan ofrecido la garantía exigida por la legislación de uno de los Estados miembros ejercer su actividad en todos los demás.

Por otra parte, parece razonable que se prevea lo siguiente:

- 1.º Debería evaluarse el riesgo asegurado por un profesional (a ser posible, el propio garante). Los Estados miembros deberían evitar crear un sistema que fije un coste de seguro por cada viaje combinado igual para todos los profesionales (con independencia de la situación económica del profesional en cuestión o del riesgo asociado a cada combinación específica). Las medidas nacionales de transposición del artículo 7 de la Directiva relativa a los viajes combinados no deben distorsionar la competencia imponiendo a empresas competidoras una "solidaridad coercitiva" al obligarles a participar en sistemas cerrados de ámbito nacional.
- 2.º Cuando sea preciso repatriar al consumidor, no debería exigirse que éste prefinancie el transporte a su país de origen ni que lo organice él mismo.

12. Acción de cesación

Por razones sistemáticas y al objeto de evitar reiteraciones en el TRLGDCU se ha suprimido las referencias que a la acción de cesación hacía el artículo 13 y el 14.2 Ley 21/1995, por venir contemplado dicho régimen en los artículos 53 y siguientes.

13. Infracciones y sanciones

En cuanto al régimen de infracciones y sanciones, no le es de aplicación al contrato de viajes combinados lo previsto en el libro primero, título IV, capítulo II, siéndole de aplicación la legislación específica sobre la materia dictada por las Administraciones públicas competentes en materia de turismo.

14. La venta de viajes combinados a través del comercio electrónico

Ninguna referencia contiene la ley sobre esta materia. Se consideran actividades de mediación turística a través de medios electrónicos de la sociedad de la información, las prestadas por empresas de mediación turística que se realizan normalmente a título oneroso, a distancia y por vía electrónica, a petición individual del destinatario y se enmarquen dentro de los servicios propios de su actividad, realizados por empresas de mediación provistas del correspondiente título-licencia.

Las empresas de mediación turística podrán realizar sus funciones de reserva o venta de servicios y productos turísticos por cualquier procedimiento electrónico, ajustándose a la legislación vigente en la materia. Estas empresas no están obligadas a disponer de establecimientos abiertos al público, si bien deberán cumplir, en todo caso, con el resto de los requisitos y condiciones establecidos en las disposiciones sobre ordenación del comercio y demás normativa aplicable a la contratación telefónica o electrónica.

Las empresas de mediación turística que presten sus servicios a través de la sociedad de la información deberán cumplir, además de las disposiciones del presente Decreto, la Ley 34/2002, de 11 de julio (RCL 2002, 1744 y 1987), de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico y la Ley 59/2003, de 19 de diciembre (RCL 2003, 2975), de Firma Electrónica.

Sin perjuicio de la normativa que le sea de aplicación, estas empresas están obligadas a disponer de los medios que permitan, tanto a la Dirección General competente en materia de turismo como a los usuarios que demanden sus servicios, acceder de forma permanente, fácil, directa y gratuita a la siguiente información:

- a) Nombre de la empresa.
- b) Nombre comercial, domicilio, código de identificación de la empresa y, en su caso, marca o características detalladas del producto o servicio turístico.
- c) Si se trata de un viaje combinado, deberá contener la información exigida por la normativa aplicable.
- d) Precio detallado, así como sistema de pago, del que el cliente deberá tener comprobante en soporte físico.

- e) Cuantos aspectos generales y específicos hagan referencia a la contratación del producto o servicio turístico.
- f) De carácter comercial:
 - 1.º Los datos del producto ofrecido, que, como mínimo, incluirán el tipo de servicio, suelto o combinado. En este último caso, las agencias de viajes incluirán en el folleto informativo electrónico la identificación del organizador, responsabilidad, destinos, duración y calendario del viaje, excursiones facultativas, medios de transporte, especificando características y clase, y establecimientos de alojamiento, con indicación expresa del período de validez de la oferta.
 - 2.º El coste total de los servicios, con indicación de los impuestos, el derecho de desistimiento de los servicios contratados y las cantidades objeto de indemnización a la empresa de mediación por los gastos de gestión realizados.
- g) De los servicios de la sociedad de la información:
 - 1.º Certificación expedida por la autoridad correspondiente del nombre o nombres de dominio de Internet que utilicen o vayan a utilizar para la realización de actividades económicas en la red.
 - 2.º Datos identificativos del prestador de servicios de certificación de firma electrónica y de su inscripción en el registro oficial correspondiente.
 - 3.º En su caso, datos de la póliza de seguros de actividades electrónicas.
 - 4.º Medios para presentar reclamaciones y quejas y dirección para su remisión.
- h) Del tratamiento de los datos de carácter personal. Se indicará de forma clara y precisa el uso y tratamiento que se dará a la base de datos que se genere como consecuencia del ejercicio de la actividad y su conformidad con la legislación en materia de protección de datos. La obligación de facilitar esta información se entenderá cumplida si el prestador la incluye en su página o sitio de Internet.

Las empresas de mediación turística están obligadas a poner los medios que permitan a sus clientes disponer, con carácter inmediato a su celebración, de un justificante de las operaciones realizadas.

Sin perjuicio de la normativa que le sea de aplicación y especialmente de lo dispuesto en la Ley 34/1988, de 11 de noviembre (RCL 1988, 2279), General de Publicidad, y en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (RCL 1999, 3058), de Protección de Datos de Carácter Personal, las comunicaciones

comerciales de carácter publicitario realizadas por vía electrónica deben ser claramente identificables como tales, indicando los datos identificativos de la empresa de mediación turística que los realiza, precisando con exactitud la validez temporal de cada oferta y teniendo como contenido mínimo el exigido por la normativa comunitaria y estatal que le sea de aplicación.