

## RESPONSABILIDAD DE LA AGENCIA DE VIAJES POR LA EXIGENCIA DE VISADO<sup>1</sup>

Pascual Martínez Espín

Profesor Titular de Derecho Civil

Centro de Estudios de Consumo

Universidad de Castilla-La Mancha

**Resumen:** Análisis de la responsabilidad de la agencia de viajes en caso de exigencia de visado.

**Palabras clave:** consumidor, viaje combinado, información sobre el visado.

**Title:** The responsibility for travel agency approval requirement

**Abstract:** Analysis of the responsibility of the travel agency in case of visa requirement.

**Keywords:** consumer, package travel, information on the visa.

**Sumario:** 1. Planteamiento y primera cuestión; 2. Respuesta; 3. Segunda cuestión; 4. Respuesta.

### 1. Planteamiento y primera cuestión

Se contrata a través de una agencia la estancia en un hotel de Moscú. Para viajar a Rusia necesitas tener un visado. Para la expedición del mismo, el

---

<sup>1</sup> 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).

consulado necesita, entre otros, una carta de invitación del hotel en el que te vas a hospedar en el país. Puesto en conocimiento este requisito ante la Agencia, se le solicita a la misma que requiera la carta de invitación al hotel contratado por ella y que por este servicio prestado ha cobrado al cliente gastos de gestión. La agencia no ha facilitado tal documento al cliente.

El cliente se traslada a Madrid para solicitar ese mismo trámite a través de una agencia Rusa. Tal agencia le va a prestar el servicio por un importe, por usuario, de 25 euros.

La cuestión que se plantea es la siguiente:

¿Se le puede exigir a la agencia con la que ha contratado el hotel que le facilite la carta de invitación, al tratarse de un requisito imprescindible para poder hacer uso del servicio contratado a través de la agencia (del hotel), y por el cual han cobrado unos gastos de gestión?

## 2. Respuesta

De la información proporcionada parece que sería de aplicación, en Castilla La Mancha, el Decreto 56/2007, de agencias de viajes y centrales de reserva. De este modo, no sería de aplicación la normativa en materia de viajes combinados (sea el TRLCU -arts. 150 y ss.-, o la Ley 21/1995, de 6 de julio).

### SOBRE LA OBLIGACIÓN DE TRAMITAR EL VISADO

a) Si no es viaje combinado:

Si solo se ha contratado el hotel, como parece deducirse de la información proporcionada, la agencia cumplió con su prestación consistente en la mediación en la venta de plazas de hotel (art. 18 Decreto 56/2007), no habiéndose contratado con ella ninguna otra prestación, no resultando de aplicación la normativa y jurisprudencia relativas a los viajes combinados, pues en el caso analizado no concurrían los requisitos exigidos en el artículo 2 de la Ley 21/1995, de 6 de julio (RCL 1995, 1978) , el cual lo define como la combinación previa de, por lo menos, dos de los siguientes elementos, vendida con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia: a) transporte; b) alojamiento; c) otros servicios turísticos accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado; requisitos que no concurrían al tratarse de la mediación en la venta de una reserva de hotel.

Si el consumidor fue debidamente informado de que debía acudir al Consulado o Embajada con el fin de determinar si era necesario visado, y caso positivo, la necesidad de tramitárselo él mismo, no hay infracción alguna. Generalmente se incluye una hoja informativa (se desconoce si se entregó al actor) que expresa que serán por cuenta del cliente la obtención del pasaporte o visado exigido, debiendo el cliente consultar con las representaciones consulares u organismos

competentes, los requisitos de entrada en cada país (además del apartado según el cual la agencia declina toda responsabilidad caso de ser denegada la entrada del cliente en el país).

De este modo no cabe apreciar, de los datos proporcionados, la infracción de los artículos 11 y 13 de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios (RCL 1984, 1906), toda vez que la información relativa a dicha mediación permitía, salvo prueba en contrario, al cliente conocer las características y condiciones de la reserva e incorporaba una información veraz y suficiente sobre sus características esenciales, no habiendo quedado acreditado que la agencia incumplió con la prestación a que estaba obligada.

b) Si es un viaje combinado:

En caso de viaje combinado, la solución será la misma tanto si es de aplicación la Ley 21/1995, de 6 de julio, como si es de aplicación el TRLCU.

Entre las obligaciones precontractuales que el artículo 152 del TRLCU (art. 3 Ley 21/1995) impone al detallista o, en su caso, al organizador se encuentra la de mencionar en el programa o folleto informativo, de entrega obligatoria por escrito, la que se pronuncie sobre (art. 152.1.e): "La información de índole general sobre las condiciones aplicables a los nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea en materia de pasaportes y de **visados**, y las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia".

La agencia sólo sería responsable en caso de incumplimiento de la obligación precontractual de informar sobre la necesidad o no de visado, pero no está obligado a su tramitación, siendo éste un servicio que se contrata de forma separada.

#### SOBRE OBLIGACIÓN DE SOLICITAR CARTA DE INVITACIÓN

Sentado lo anterior, y señalada la no obligación legal de la agencia de tramitar el visado, sí es su obligación la solicitud de la carta de invitación del hotel, pues dicha solicitud debe formar parte de su labor de intermediación, sea de un servicio suelto o viaje combinado.

Si se trata de un servicio suelto, el artículo 17.1.b) del Decreto 56/2007 incluye entre las actividades de las agencias de viajes la de mediación en la reserva de plazas en cualquier alojamiento turístico. Por su parte, en la letra g) de ese mismo artículo se obliga a las agencias a prestar cualquier otro servicio turístico que se reconozcan propios de su actividad de acuerdo a la legislación vigente. Evidentemente el solicitar la carta de invitación debe incluirse en tal cláusula genérica, siendo por tanto una obligación de la agencia, siendo ésta la única que puede realizar tal prestación.

Si se tratara de un viaje combinado, la obligación de la agencia de solicitar la carta de invitación estaría incluida en la cláusula genérica del artículo 152.1.k)

según la cual la agencia está obligada a proporcionar toda información adicional y adecuada sobre las características del viaje combinado.

### **3. Segunda cuestión**

¿Se podría considerar como infracción a la normativa de consumo al no satisfacer la demanda justificada por el consumidor?

### **4. Respuesta**

- a) Si no se trata de viaje combinado, debe acudir, en Castilla La Mancha, al Decreto 56/2007, de 8 de mayo, regulador de las agencias de viajes y centrales de reserva.

Solo cabría imponer sanción por incumplimiento de la obligación de solicitar la carta de invitación del hotel cuando ésta sea necesaria para la obtención del visado; nunca por la negativa a tramitar el visado.

El artículo 26 del citado Decreto incluye entre las infracciones el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Decreto, de conformidad con la Ley 8/1999, de 26 de mayo, de Ordenación del Turismo de Castilla La Mancha.

- b) Si se trata de un viaje combinado, el incumplimiento de la obligación de información precontractual impuesta en el artículo 152 así como el incumplimiento de la obligación de solicitar la carta de invitación cuando ésta sea necesaria para la obtención del visado (art. 152.1.k TRLCU), supone una infracción de consumo, a tenor de lo dispuesto en el artículo 49.1.k) del TRLCU: "En general, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en esta norma y disposiciones que la desarrollen". La infracción deberá calificarse como leve a tenor de los artículos 50 y 51 del TRLCU. La no tramitación del visado no constituye infracción alguna.