

PROPUESTA DE DIRECTIVA RELATIVA A LOS VIAJES COMBINADOS Y LOS SERVICIOS ASISTIDOS DE VIAJE

1. BASE JURÍDICA

La base jurídica es el artículo 114 del Tratado Funcionamiento Unión Europea (TFUE).

El procedimiento legislativo es el ordinario (artículo 294 TFUE).

2. GRUPO DEL CONSEJO Y FECHA DEL CONSEJO EN EL QUE SE ESPERA SEA CONSIDERADA LA PROPUESTA

Se debate en el Grupo de Trabajo de Protección e Información de los Consumidores.

La Presidencia italiana ha previsto acuerdo político en el Consejo de Competitividad de 4 y 5 de diciembre.

3. CONTENIDO

En la actualidad el turismo desempeña un papel fundamental en la economía europea, con 1,8 millones de empresas, la mayoría pequeñas y medianas, que dan empleo al 5,2 % de la población activa total, y que representan cerca del 10 % del PIB de la UE.

La Directiva de la UE sobre los viajes combinados de 1990 ha ofrecido una amplia protección a los consumidores de la Unión que reservan viajes combinados concertados. Entre los derechos protegidos destaca el de recibir toda la información necesaria antes de firmar el contrato, el establecimiento de la responsabilidad de la ejecución de todos los servicios incluidos, un número de emergencia, la posibilidad de transferir reservas, condiciones de mantenimiento de precios, cancelación y reembolso, compensaciones, alternativas, asistencia y repatriación.

La reforma que plantea la propuesta responde a que los ciudadanos son cada vez más activos al adaptar las vacaciones a sus requisitos específicos, sobre todo mediante el uso de Internet para organizar su viaje con uno o varios operadores en lugar de elegir viajes combinados ya listos en un folleto. Las normas actuales son difíciles de aplicar en la era de internet. Actualizarlas consiste esencialmente en adaptar la Directiva sobre viajes combinados a la era digital.

La Directiva propuesta aclarará y modernizará el ámbito de protección de los viajeros que adquieren combinaciones de servicios de viajes para el mismo viaje o vacación, integrando en su ámbito de aplicación diferentes formas de viajes combinados y servicios asistidos de viaje adquiridos en línea. La propuesta garantizará que los viajeros estén mejor informados sobre los servicios que adquieren, ofreciéndoles soluciones más claras si algo va mal.

Al reducir la fragmentación jurídica y reforzar el reconocimiento mutuo de la protección contra la insolvencia, se reducen al mínimo los obstáculos al comercio transfronterizo y los costes de cumplimiento de los operadores transfronterizos, a la vez que se garantiza la igualdad de condiciones en el mercado de viajes.

Se pretende alcanzar un elevado nivel de protección de los consumidores y reducir sus perjuicios, aclarando el ámbito y sustituyendo las disposiciones poco claras y obsoletas. Contiene normas imperativas de protección de los viajeros, que los Estados miembros o los operadores no pueden ignorar.

Para los compradores de viajes combinados tradicionales, supondrá:

- Controles más estrictos de los recargos de precios (con un límite del 10 % sobre los aumentos de precios) y la obligación de repercutir las reducciones de precios en circunstancias equivalentes.
- Mejora de los derechos de cancelación: los consumidores disfrutarán de mayor flexibilidad al poder rescindir el contrato antes de emprender viaje y pagar al organizador una indemnización razonable. También podrán anular el contrato, de forma gratuita, antes de la salida, en caso de catástrofe natural, conflicto civil o situaciones graves similares en su destino.
- Más información sobre la responsabilidad: los consumidores deberán ser informados en términos claros y comprensibles de que el organizador es responsable de la correcta ejecución de todos los servicios incluidos.
- Mejor compensación: además de las reducciones de los precios en caso de que no se haya prestado correctamente un servicio de viaje, los consumidores también pueden exigir una indemnización por cualquier daño no material que hayan sufrido, especialmente en caso de vacaciones arruinadas.
- Un único punto de contacto si algo va mal: los consumidores podrán presentar quejas o reclamaciones directamente al minorista (agencia de viajes) al que hayan comprado sus vacaciones.

Para los compradores de otros viajes combinados personalizados, la propuesta supondrá:

- Derecho a exigir la devolución de su dinero y a ser repatriados, en caso necesario, si el vendedor, el transportista o cualquier otro proveedor de servicios se declara en quiebra durante sus vacaciones.
- Más información sobre quién es responsable de la ejecución de cada servicio.

Para las empresas, la propuesta adoptada hoy reducirá la burocracia y los costes de cumplimiento al:

- Crear condiciones de competencia equitativas entre los distintos operadores.
- Suprimir algunos requisitos obsoletos, como la reedición de folletos, ahorrando así a los operadores turísticos y a las agencias de viajes un importe aproximado de 390 millones de euros al año.
- Excluir del ámbito de aplicación de la Directiva los viajes de negocios organizados, que prevé ahorros de hasta 76 millones euros al año.
- Establecer normas europeas sobre la información, la responsabilidad y el reconocimiento mutuo de los regímenes de protección contra la insolvencia, lo que facilitará el comercio transfronterizo.

4. ESTADO DEL PROCEDIMIENTO

La iniciativa de la Comisión fue adoptada el 9 de julio de 2013.

Situación en el Consejo:

Fue presentada en el Grupo de Trabajo el 13 de septiembre, durante Presidencia lituana, en la que se celebraron cuatro reuniones y se examinaron la evaluación de impacto y los 11 primeros artículos de la propuesta. Las delegaciones remitieron comentarios a lo largo de los meses de diciembre, enero, febrero y marzo. En Presidencia griega se ha visto el resto del texto y se ha informado al Consejo de Competitividad de 26 de mayo de la marcha del expediente, destacando los debates en torno al nivel de armonización, ámbito de aplicación, definiciones y protección contra la insolvencia, asuntos que se debatirán en la primera reunión en Presidencia italiana.

Situación en el Parlamento:

El Sr. Mayer (popular alemán) fue designado ponente y su informe y las enmiendas al mismo fueron votadas el 11 de febrero en Comisión y el 12 de marzo en Pleno por 610 votos a favor, 58 en contra y 13 abstenciones. En el texto aprobado se modifican las definiciones para aclarar lo que es un viaje combinado y un servicio asistido de viaje ("linked travel arrangement") y se garantiza:

- la repatriación del viajero caso de insolvencia del organizador, permitiéndole la opción de continuar el viaje,
- que el precio del viaje combinado sólo se pueda aumentar tras la conclusión del contrato si suben los precios del combustible o las tasas aeroportuarias, y si el aumento es mayor al 8%, se permita al viajero escoger entre una oferta equivalente de viaje o el reembolso de su dinero,
- que los organizadores sólo puedan cambiar los horarios de vuelo un máximo de tres horas una vez concluido el contrato,
- el alojamiento gratuito durante cinco noches al precio máximo de 125 euros si el organizador no logra una reserva de vuelta a casa en caso de circunstancias inevitables o imprevisibles,
- el derecho a desistir del viaje sin tener que abonar coste alguno en el caso de que durante el viaje se produzcan circunstancias "inevitables y extraordinarias", como una catástrofe natural o un ataque terrorista.

Se excluyen de la directiva los viajes combinados organizados por organizaciones sin ánimo de lucro, organizaciones benéficas, clubes de fútbol y escuelas, si no se obtienen beneficios económicos directos o indirectos de la venta de tales viajes.

Se hace responsable de la ejecución del contrato al organizador, salvo que la legislación del Estado miembro establezca que también lo es el minorista.

5. VALORACIÓN

España ve razonable el enfoque de la Comisión de llevar a cabo una armonización de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los estados miembros en esta materia, que permita adecuar las disposiciones de la Directiva vigente a las circunstancias actuales del mercado y en especial al desarrollo de la contratación de viajes vía digital. De momento y mientras se hacen las consultas necesarias, mantiene una reserva general de estudio.