

Grado en: DERECHO
Facultad de Derecho
Universidad de La Laguna
Curso / 2013-2014
Convocatoria: JUNIO

EL VIAJE COMBINADO. *Su regulación y aspectos más importantes.*
THE PACKAGE TRAVEL CONTRACT. *Regulation and important
aspects.*

Realizado por el alumno D. ABDELHADI MOHAMED HADI

Tutorizado por el Profesor D. LUIS JAVIER CAPOTE PEREZ

Departamento: Disciplinas Jurídicas Básicas

Área de conocimiento: DERECHO CIVIL

ABSTRACT

The package travel contract has been a major problem from the contractual point of view, at least in our obligational law. So it is very important to know the rights of users and consumers collected in different European and national governing regulations. In this study examines different aspects of the package travel contract are discussed, as well as some references of our courts regarding this matter and focused on the rights of consumers and users. Without reference to the forms of telematics recruitment, increasingly, is used by consumers in planning your trips.

RESUMEN (entre 150 y 350 palabras)

El viaje combinado ha supuesto una gran problemática desde el punto de vista contractual, al menos, en nuestro derecho obligacional. Por lo que se hace de gran importancia conocer los derechos de los usuarios y consumidores recogidos en las diferentes normativas tanto europeas como nacionales. En este trabajo se estudian diferentes aspectos del viaje combinado, así como algunas referencias de nuestros tribunales al respecto de esta materia y enfocada a los derechos de los consumidores y usuarios. No sin hacer referencia a las formas de contratación telemática que, cada vez más, es utilizado por los consumidores en para la planificación de sus viajes.

ÍNDICE

1- El viaje combinado como institución jurídico privada	1
2. Fuentes	3
3- Concepto del viaje combinado	5
3.1. <i>Viajes combinados: estructura y caracteres</i>	6
3.1.1. El billete de transporte aéreo. <i>En particular el billete electrónico</i>	8
3.2 Estructura del viaje combinado.....	11
3.2.1. <i>Protección del consumidor en la promoción del viaje combinado</i>	11
3.2.2. <i>Exigencia de contrato escrito</i>	12
4- En particular <i>el desistimiento y la cancelación</i> en los viajes combinado	13
a) <i>El desistimiento</i>	13
b) <i>La cancelación</i>	17
5- Algunas consideraciones Jurisprudenciales sobre el viaje combinado	18
6- Conclusiones	21
7- Bibliografía	23

Introducción

Tenemos que empezar hablando de la indudable importancia del sector turístico para la economía de la Comunidad Autónoma de Canarias. Y es precisamente en este sector donde debemos de tener en cuenta la importante trascendencia de los viajes combinados. No antes, sin embargo, de dar un enfoque, aunque sea escueta, de la evolución del efecto que ha supuesto el turismo en Canarias – que según el punto de vista que se adopte podrá ser una evolución prospera o, por el contrario, una evolución nefasta para el sector turístico –.

Es necesario, por este orden, hablar del denominado *boom del turismo* que tuvo lugar en las islas, momento en el que aun en nuestra normativa no se apreciaba, ni de lejos, una prevención medioambiental y siquiera una idea de las consecuencias que se iban a derivar del acomodamiento de los turista en el territorio. No obstante, y por fortuna, se ha conseguido frenar en gran medida el desbarajuste que hubiera podido suponer tal situación hasta la actualidad.

Tras unos antecedentes de crecimiento turístico durante el siglo XIX al calor de la expansión mercantil británica y los tratamientos de salud, el desarrollo del turismo en Canarias tal y como lo conocemos en la actualidad puede resumirse en tres ciclos con características singulares en cuanto a sus impactos en la economía, la sociedad y el medioambiente. Esos tres ciclos coinciden con los *booms* más importantes del turismo en Canarias: a) el primer *boom*, con los vuelos chárter y el aprovechamiento temprano de la coyuntura internacional; b) el segundo *boom*, con la colonización de nuevos territorios; y c) el tercer *boom* con la masificación, incertidumbre y crisis de la rentabilidad.

a) el primer boom, con los vuelos chárter y el aprovechamiento temprano de la coyuntura internacional.

El desarrollo del turismo en Canarias a partir de los años sesenta del siglo XX estuvo marcado por las nuevas posibilidades que brindaba el transporte aéreo y, particularmente, por la llegada masiva de vuelos chárter procedentes de Reino Unido, Alemania y los Países Escandinavos. Esta etapa estuvo marcada por la realización de importantes inversiones, principalmente foráneas, que permiten la construcción de hoteles al calor de la expansión de la demanda de turismo de sol y playa en los principales mercados emisores europeos.

Este primer despegue turístico comenzó a cambiar la morfología económica de las islas, con una pérdida de peso de las localidades con mayor especialización agrícola y un aumento en la ponderación de nuevas zonas. Sin embargo, en Tenerife la capital nunca tuvo un relevante peso turístico, sino que fue el Puerto de la Cruz la localidad que adquirió un protagonismo creciente.

b) el segundo boom, con la colonización de nuevos territorios.

El crecimiento del turismo conoce durante los años ochenta del pasado siglo unos registros absolutamente espectaculares. Es la etapa de la construcción masiva de nuevos establecimientos de alojamiento y la que supone el definitivo triunfo de la vertiente sur de las islas centrales frente a las vertientes norte y noreste, que habían tenido un peso notable en la etapa anterior.

En esta etapa se impone el modelo de sol y playa masivo promovido por los tour operadores europeos: se abaratan los paquetes turísticos mientras que la industria funciona con un servicio bastante estandarizado que satisface las necesidades poco sofisticados de unos turistas de clase media que encuentran en el clima el elemento fundamental de la visita.

A principios de los años noventa del pasado siglo nos encontramos con edificaciones paralizadas por falta de expectativas de rentabilidad así como con una ralentización progresiva de los flujos turísticos. Como consecuencia de este segundo *boom*, y de la presión que se va ejerciendo sobre los recursos naturales, se asiste a un aumento de la conciencia medioambiental.

c) el tercer boom con la masificación, incertidumbre y crisis de la rentabilidad.

El tercer *boom* puede considerarse como una reedición o prolongación del segundo, con el que comparte numerosos rasgos. Fueron varios los factores exógenos propiciaron una apresurada recuperación y el inicio de esta nueva etapa de crecimiento a partir de 1993.

De un lado, el crecimiento y la estabilidad macroeconómica en Europa y España contribuyeron a la expansión de los flujos turísticos. De otro lado, la devaluación de la peseta de 1992, 1993 y 1995 supusieron una ganancia de competitividad que compensó las dificultades vinculadas a una moneda muy sobrevalorada en los años previos. Seguidamente, el ajuste de la oferta turística, con la paralización de nuevos proyectos durante la etapa de recesión 1989-1993, facilitó la recuperación de los beneficios y de los índices de ocupación en los establecimientos. Como último de los factores exógenos, la inseguridad en todo el Mediterráneo derivada de diversos acontecimientos bélicos durante la primera mitad de los años noventa (primera Guerra del Golfo, contienda de los Balances, conflicto árabe-israelí, etc.), favoreció un desplazamiento turístico hacia zonas consideradas más seguras, como Canarias.

Estos factores exógenos permitieron un relanzamiento inesperado, con la espectacular llegada de turistas a Canarias. Ello puso de nuevo al engranaje turístico e inmobiliario en funcionamiento, acentuando algunas de las debilidades del destino. Así, en el año 2001, según los datos de la Consejería de Turismo, se alcanzó la

simbólica cifra de 10 millones de turistas extranjeros. Pero, además de los evidentes componentes de continuidad entre este ciclo y los anteriores, pueden destacarse dos elementos relativamente singulares. En primer lugar, el mayor interés social y de las administraciones públicas por limitar los impactos negativos del turismo, como lo refleja la aprobación en 1995 de la Ley del Turismo, por parte del Parlamento de Canarias, que constituye una norma que ha pretendido, sin mucho éxito, la ordenación del sector. Asimismo, en esta etapa adquiere protagonismo mayor la contestación pública ante nuevos proyectos de expansión territorial del turismo en zonas aún poco explotadas y con importantes valores medioambientales. Este nuevo contexto social explica la aprobación de normas que limitan el crecimiento de la planta alojativa del Archipiélago, en particular el decreto 4/2001 sobre la moratoria turística o la Ley 19/2003 de Directrices de Ordenación General y del Turismo de Canarias.

El principio del fin del desarrollo turístico en Canarias coincide con la aparición de una serie de factores coyunturales negativos, como la apreciación del euro a partir del 2000, la inseguridad en el transporte aéreo vinculada al riesgo de atentados, la debilidad de la economía europea o la elevación de los precios del petróleo. Pero, además de estos factores coyunturales de carácter exógeno, no encontramos con la inadecuación del modelo turístico debido tanto a la irrupción de nuevos destinos de menor coste como a los cambios en la demanda turística internacional. La mayor estabilidad en el Mediterráneo ha permitido la entrada en el mercado turístico de muchos destinos turísticos emergentes con menores costes que Canarias.

Sin embargo, dentro de los retos actuales en Canarias, está la de adaptar el modelo a las nuevas necesidades del turista, fomentando un atractivo suficiente y que permita mantener unos beneficios y salarios razonables, tras las etapas de boom

anteriores, en las que los beneficios empresariales alcanzaron niveles espectaculares, tanto en el turismo como, particularmente en el ámbito inmobiliario.¹

¹ RAÚL HERNÁNDEZ MARTÍN, << Destinos turísticos maduros ante el cambio; Reflexiones desde Canarias>>, ed., *Instituto Universitario de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad de La Laguna*, La Laguna, Tenerife, 2010, pp. 286-304.

1-. El viaje combinado como institución jurídico privada

Tenemos que partir de la idea de que la institución jurídica que analizamos tiene una peculiar estructura en cuanto a su contenido. En este sentido vemos que no sólo se trata de la contratación de un determinado transporte aéreo, sino que por el contrario engloba también el alojamiento y alguna que otra prestación de servicios, *sin llegar a ser ninguno de ellos*.

Por consiguiente a lo dicho hay que detallar que la opción de viaje combinado se ha venido utilizando por el consumidor en los últimos años a razón de la posibilidad del abaratamiento de su costo, aprovechando para ello los beneficios de los conciertos que hacen las agencias de viajes con las cadenas hoteleras y los transportistas, a través de contratos inter-empresariales, como el *chárter*.²

Es momento este de hacer un análisis detallista al respecto de una institución que, aunque se estudia de manera separa forma parte intrínseca de la figura a estudiar. Me estoy refiriendo al contrato de transporte, entendido este un contrato por el que una persona, llamada transportista o porteador, se obliga a trasladar personas o cosas de un lugar a otro, a cambio de un precio.³ La gran trascendencia del transporte ya sea de cosas o personas a impulsado por parte del Ejecutivo innumerables normativas que regulan tal actividad. Tal es por ejemplo la Ley 16/1987, de 30 de Julio de Ordenación de los Transportes Terrestres. También existen normativas específicas al respecto del transporte marítimo y aéreo, así como un amplio abanico de convenios internacionales al respecto de la materia.

² INMACULADA GONZALEZ CABRERA <<La regulación del contrato de viaje combinado, una manera acertada de proteger al turista. >> Revista de Derecho Privado, edición especial 2012, pp. 181-200

³ C. MARTINEZ DE AGUIRRE ALDAZ y otros, Curso de Derecho Civil, T.II, Derecho de Obligaciones, pp. 204. Editorial Colex.

Desde el punto de vista doctrinal, el contrato de transporte viene a acogerse en el ámbito privado y en concreto en el civil, siempre que no tenga por objeto mercaderías o efectos de comercio. Es más, señala la doctrina que este tipo contractual – el contrato de *viaje combinado* – es un subtipo del **contrato de obras**, porque precisamente va encaminado a una **obtención de resultado**, que no es otro el resultado pretendido que el efectivo traslado de la persona o personas de un lugar a otro.

Es por ello que cabe advertir desde este momento que el transporte de personas entra dentro del ámbito de la legislación mercantil del mismo modo. Sobre todo cuando leemos el Código de Comercio en su artículo 349 donde se deja claro que se reputara mercantil siempre que el objeto del mismo sean mercaderías o efectos de comercio, o cuando el transportista sea comerciante o se dedique habitualmente a verificar transportes para el público.⁴

Sin hacer mayor hincapié en si la institución de viaje combinado forma parte del Derecho civil, o si por el contrario pertenece al Derecho Mercanti he de decir – bajo opinión personal – que si ya el legislador en la Exposición de Motivos de la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados evade tal análisis⁵, no es obstáculo para poder dar una visión aproximada. Así, este tipo contractual se acerca más, en una atmosfera general, a la regulación de la normativa mercantil que al civil. Ello en la medida en que, si bien es cierto que en el engranaje del viaje combinado que enlaza los diferentes servicios que se prestan puede dar pie a determinadas relaciones obligacionales que subyacen en diferentes contratos de obra, sin embargo es la causa mercantil del viaje combinado la que le da forma a todas las susodichas obligaciones contractuales. En definitiva podría verse desde una perspectiva estática al viaje combinado como una institución regida por el Derecho mercantil y avalada por el Derecho civil en cuanto al fondo.

⁴AURELIO MENENDEZ, *Lecciones de Derecho Mercantil*, ed., Civitas Ediciones, Vol. 2, undécima edición 2013.

⁵ Ley 21/1995 reguladora de viajes combinados; párr. Segundo Exposición de Motivos.

2. Fuentes

Desde un inicio no se apreciaba en nuestra legislación la idea de una protección al turista o consumidor de los “paquetes turísticos o viajes combinados”, ya ni siquiera con la aprobación de la Constitución en el año 1978. Era obvio que el Estado era garante de la protección del consumidor, más aun si en el precepto 51 de nuestra Carta Magna se promulgó que “*los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.*” Es por esa sencilla razón que se quiso dar una protección que, aunque vaga al inicio, significó no dejar al consumidor al descubierto de posibles abusos.⁶

La primera normativa en ofrecer un contenido jurídico a los consumidores y usuarios fue la Ley 26/1984 de 19 de julio, *General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios*. Más importante aún fue la inclusión de España dentro del marco de la CEE el 10 de Enero de 1986, y digo importante porque el estado Español ya no solo se iba a ver con que tenía que considerar una regulación para la defensa de los consumidores (cosa que ya había logrado), sino que tenía el imperativo desde entonces de aceptar la normativa tomada en sede de la CEE con anterioridad y posterioridad a su adhesión. Y era de esperar que adhiriéndose a Europa, el campo de intercambio de mercancías y personas iba a cambiar para España, máxime si consideramos que Canarias avanzará con un nuevo modelo de renovación turística que está a las puertas de reconstruir el atractivo del Archipiélago a los ojos de los turistas de sol y playa –⁷. Todo ello casa con la importancia mostrada por la Unión Europea en su Directiva más importante en materia de viajes combinados –*Directiva*

⁶ INMACULADA GONZALEZ CABRERA <<La regulación del contrato de viaje combinado, una manera acertada de proteger al turista. >> Revista de Derecho Privado, edición especial 2012, pp. 181-200

⁷ RAÚL HERNÁNDEZ MARTÍN, << Destinos turísticos maduros ante el cambio; Reflexiones desde Canarias>>, ed., *Instituto Universitario de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad de La Laguna*, La Laguna, Tenerife, 2010, pp. 286-304.

90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados – que tiene un ámbito de aplicación lo suficientemente amplio para que pueda ser aplicada a cualquier adquirente, beneficiario y cesionario de un viaje combinado que forme parte de cualquier Estado miembro de la Unión, con independencia de la nacionalidad del individuo o de su residencia habitual. Esto, en efecto, nos permite defender la protección a todos los no nacionales de la Unión que, aprovechando su visita a cualquiera de los Estados miembros, adquieren un viaje combinado en el mismo. La protección que el contrato tiene, con arreglo a las normas europeas, se impondrá a cualquier ley nacional menos favorecedora.⁸

En otro orden de cosas, las fuentes por las cuales se regula el contrato de viajes combinados no se queda exclusivamente en la normativa citada, sino que, por el contrario hay una gran e importante cantidad de Reglamentos comunitarios que se han preocupado por dar regulación a esta institución turística. En esta línea, podemos mencionar, en primer lugar, el Reglamento (CE) 44/2001 del Consejo, de 22 de diciembre de 2000, relativo a la competencia Judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil. Este Reglamento es crucial para poder establecer los puntos de conexión, así como para la determinación de la Ley aplicable a nivel internacional (más conocido como Bruselas I). De otro lado, y en segundo y último lugar, tenemos el Reglamento (CE) 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (conocido como Roma I).

Toda esta normativa, tanto europea como nacional ha servido para esclarecer determinadas cuestiones jurídicas de la institución de viajes combinados. Cuestiones tales como el significado de lo que realmente supone un itinerario de viaje

⁸ INMACULADA GONZALEZ CABRERA <<La regulación del contrato de viaje combinado, una manera acertada de proteger al turista. >> Revista de Derecho Privado, edición especial 2012, pp. 181-200

combinado, hasta cómo y dónde se litiga en caso de una situación de conflicto internacional.

3-. Concepto del viaje combinado

En referencias anteriores ya hemos ido desgajando lo que forma parte del contenido, así como el concepto, de este contrato tan singular en el ámbito del turismo más ocioso. Así para dar una idea de lo que realmente forma parte del contenido del viaje combinado, partimos de la definición hecha por la Directiva comunitaria 90/314/CEE, que ha sido traspuesta por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, en idénticas palabras De esta forma en el precepto 151 del TRLGDCU, se considera viaje combinado como *“la combinación previa de, por lo menos, dos de los siguientes elementos: transporte, alojamiento u otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado, vendidos u ofrecidos en venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia”*.

Es de importante relevancia reseñar la existencia de intermediarios que tratan de conectar al consumidor de estos servicios con los empresarios que se encargan de ofrecerlos. Esta intermediación suele llevarse a cabo – cada vez más y con más frecuencia – desde un punto de acceso *online*, donde se suelen contratar, por parte de los consumidores, paquetes turísticos dinámicos, en los que se incluye: desde el vuelo hasta el alojamiento en un hotel determinado, pasando – para los más aventurados – por un tour guiado contratado con una línea de transportes.

Dejando de un lado este tipo de contratación telemática – puesto que lo trataremos en el subapartado siguiente de este punto –, es vital la Jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea al respecto del significado y contenido de

viajes combinados. Así el Alto Tribunal de la Unión ha considerado que para que exista como tal el viaje combinado, sólo se hace necesario que la venta llevada a cabo por una agencia de viajes con un precio global, comprenda al menos dos de los servicios mencionados en el precepto 2.1 de la Directiva 90/314.

3.1. Viajes combinados: estructura y caracteres

Es importante en este apartado dejar clara la característica del viaje combinado como un contrato de consumo y no un contrato concertado entre partes iguales. Esta premisa es de fundamental trascendencia en el sentido de la aplicación de la normativa internacional aplicable a los Consumidores y Usuarios, entre otras cosas para la determinación de la Ley aplicable. Lo que si se tiene por evidencia es que el contrato de viaje combinado tiene un amplio abanico de servicios. Es un contrato que ofrece tanto el viaje en contrato de transporte aéreo como el alojamiento, y es precisamente por esta oferta tan amplia de servicios por lo que es más fácil apreciar que se trata de un contrato de consumo, que de un contrato privado.

Más singular ha sido el pronunciamiento del TJUE al respecto de si el viaje combinado debe ser entendido como un contrato de consumo o no, partiendo de la base de la regulación que se hace en la normativa europea – entre otras, la mención como contrato de consumo que hace el Reglamento Bruselas I en su precepto 15–, de que el viaje combinado se considera un contrato de consumo. En particular podemos destacar la famosa sentencia del TJUE de 7 de diciembre de 2010, en relación con las cuestiones prejudiciales planteadas por el *Oberster Gerichtshof* de Austria, en los asuntos acumulados C-585/08 y C-144/09, *Pammer y Hotel Alpenhof*, que es clarificante en este sentido.⁹

Tenida en cuenta, pues la consideración tanto legislativa como jurisprudencial del concepto de viaje combinado, es momento de dar un repaso a la estructura misma

⁹ SILVIA FELIU ÁLVAREZ DE SOTOMAYOR, *Cuadernos de Derecho Transnacional*, Vol. 4, N° 2, pp. 123-139, Octubre, 2012.

de esta institución. Matizar, en todo caso, que por estructura vamos a entender los sujetos que intervienen en la prestación de servicios de viajes combinados. En este sentido podemos apreciar a priori que son muchos los sujetos intervinientes en la relación contractual del viaje combinado. Desde una perspectiva global podemos identificar al menos a los siguientes: organizador, vendedor, suministradores de los distintos servicios, contratante y las personas que disfrutan del viaje combinado.

Sin embargo, tenemos que tener en cuenta una cuestión trascendental en el estudio de los sujetos que forman parte de la relación contractual. Es decir, no todos forman parte del mismo *vinculum* contractual, sino que al formar parte del engranaje y funcionalidad del viaje combinado se tienen a efectos generalizados, como sujetos que forman parte de dicha relación obligacional. En este sentido, el prestador de servicios tiene una relación contractual con el organizador del viaje combinado pero no de manera directa con el consumidor del mismo.¹⁰

Por lo que a nosotros respecta, nos interesan aquellos sujetos que si forman parte del vínculo contractual del viaje combinado. Tenemos, de un lado, a la persona que se encarga de llevar a cabo todas las gestiones encaminadas a **la organización o detalle** del itinerario; en tanto que, en la parte contraria nos encontramos con el contratante principal, cesionario o beneficiario del servicio a prestar.

La Ley, no obstante, se ha encargado de dar una definición a estos sujetos intervinientes de la manera siguiente:

1) Como **organizador** entenderemos la persona física o jurídica que organice de forma no ocasional viajes combinados y los venda u ofrezca en venta, directamente o por medio de un detallista – en virtud de lo expuesto en el artículo 151.1 b) –.

¹⁰ INMACULADA GONZALEZ CABRERA <<La regulación del contrato de viaje combinado, una manera acertada de proteger al turista. >> Revista de Derecho Privado, edición especial 2012, pp. 181-200

2) Como **detallista** la persona física o jurídica que venda u ofrezca a la venta el viaje combinado propuesto por un organizador – apartado c) del mismo cuerpo legal.

3) El **contratante principal** es la persona física o jurídica que compre o se compromete a comprar el viaje combinado – letra d) del artículo 151.1 –.

4) Como **beneficiario** la persona física en nombre de la cual el contratante principal se compromete a comprar el viaje combinado – apartado e) –.

5) Y por **cesionario** la persona física a la cual el contratante principal u otro beneficiario cede el viaje combinado.

Desde el punto de vista de los sujetos activos en la relación contractual, dígase el organizador y el detallista, tienen que actuar bajo la figura de agencia de viajes, ello por cuanto se desprende de la normativa reguladora de dichas entidades de viajes como es el RD 271/1988 sobre el régimen de las agencias de viajes, en su artículo 2.2, que dispone que: *“el ejercicio de las actividades a que se refiere el apartado anterior estará exclusivamente reservado a las Agencias de Viajes, 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.”*

3.1.1. El billete de transporte aéreo. En particular el billete electrónico

Es un hito histórico la nueva forma que hemos experimentado los seres humanos a la hora de trasladarnos de un lado a otro del planeta. Más si cabe con la nueva contratación por vía electrónica, en la que ya el título jurídicamente válido que nos servía para viajar y que teníamos que llevar en formato papel, se ha cambiado por un simple lector de barras en un teléfono móvil.

Como concepto aproximado del billete de viaje, podemos decir que se trata de un título de transporte que da derecho al pasajero a ser trasladado por avión o barco, junto a su equipaje al punto de destino contratado y es el documento que determina la efectiva prestación del transporte a favor del pasajero conforme al contenido previamente fijado en el contrato.¹¹

Sin embargo, podemos decir que nos encontraremos siempre ante un billete electrónico, o comúnmente denominado *e-ticket*, siempre que para obtenerlo se haya utilizado un medio digital. Por consiguiente, es algo inexplicable el propio hecho de que no se haya emprendido un camino para la regulación legislativa de estos tickets virtuales por parte de la CEE. Pues lo único que existe es un contrato, que generalmente es de adhesión y que son las compañías encargadas de prestar el servicio de transporte las que lo ponen a disposición del consumidor. Ejemplo de ello lo encontramos en compañías como: “*easyjet.com*” o “*viajesiberia.com*”.¹²

Es por ello que se requiere, con la mayor brevedad posible, un esbozo normativo que actúe como una barrera por los intereses de los consumidores y usuarios en la contratación de “*e-tickets*” por vía telemática. Ello por cuanto que la contratación entre ausentes y la contratación entre presentes en materia de Derecho civil discrepa en lo que respecta a derechos y obligaciones.

Como venía diciendo, los tickets online son aquellos que no necesitan de un soporte preimpreso para la efectiva validación del viaje, sino que éste se mantiene en soporte magnético en todo momento. Sin embargo, tenemos que dejar claro también que la obtención de un billete “*e-ticket*” no supone necesariamente la preceptiva

¹¹ TARIK EL KAOUTIT, *la responsabilidad de las compañías aéreas por el incumplimiento de horarios en el contrato de transporte aéreo de pasajeros*, tesis presentada en la Universidad Rey Juan Carlos, Septiembre 2012, pp. 180 y ss.

¹² SANTIAGO JOSÉ CAVANILLAS MÚGICA, *turismo y comercio electrónico. La promoción y contratación online de servicios turísticos*. Granada, 2001, p.15.

compra por internet, pues el billete también puede ser magnético si lo compramos desde las ventanillas de despacho de los susodichos tickets.¹³

Este pequeño análisis sobre los tickets obtenidos por internet, interesa desde el punto de vista de que la mayoría de agencias de viajes, que ofertan viajes combinados, tienen a disposición del consumidor la posibilidad de adquirir los tickets por vía telemática y en soporte magnético. Y habiendo apreciado la escasa regulación legislativa en este ámbito, se hace el doble de necesaria desde el punto de vista de si esos tickets sirven como título de legitimación para reclamar el derecho de la prestación de más de un único servicio de transporte o alojamiento, y en algún que otro caso de entretenimiento en espectáculos.

Pero no es toda culpa del legislador, pues si bien es cierto que de la compra de un viaje combinado tal vez no nos den un solo ticket global para toda la travesía – en este sentido tendríamos el ticket del transporte, la reserva de hotel o alojamiento, la reserva de un posible guía turístico, entradas a zonas de ocio, etc. –, si es cierto que contamos con legislación en materia de transporte aéreo (que es la más usual en los viajes combinados, y que tratare de manera esquemática a continuación. Aunque también es de importancia el contrato de transporte marítimo, que viene regulado en la Ley de 22 de diciembre de 1949).

Como venía diciendo, el contrato de transporte aéreo viene regulado en su propio cuerpo legal en la Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea – véanse los artículos 92 a 101 –. Esta ley es descendiente del Convenio de Varsovia de 12 de octubre de 1929, modificado por el Protocolo de La Haya de 28 de septiembre de 1955, y el Protocolo de Guatemala de 8 de marzo de 1971, dedicado al transporte de pasajeros, y los cuatro Protocolos de Montreal de 25 de septiembre de 1975.

¹³TARIK EL KAOUTIT, *la responsabilidad de las compañías aéreas por el incumplimiento de horarios en el contrato de transporte aéreo de pasajeros*, tesis presentada en la Universidad Rey Juan Carlos, Septiembre 2012, pp. 180 y ss.

Es por ello que en caso de algún tipo de problema contractual en un viaje combinado, no sólo tendremos que acudir a la Ley 21/1995, sino de manera complementaria a este tipo de legislación para encontrar posibles soluciones a la estructura del contrato. Ello por la falta de una legislación que refunda todas estas normas y que haga más sencillo y práctico, desde el punto de vista jurídico, tratar con la institución del viaje combinado.

3.2 Estructura del viaje combinado.

3.2.1. Protección del consumidor en la promoción del viaje combinado.

Es de destacar en este apartado la información que le es facilitada al consumidor a cerca del viaje combinado. La Ley General en Defensa de los Consumidores y Usuarios, mantiene una exigencia a los sujetos activos de la relación obligacional, que consiste en la elaboración de folletos o programa informativo que contenga de manera escrita la correspondiente oferta del viaje combinado, así como toda una serie de menciones mínimas referentes a aspectos básicos de la oferta – ello por cuanto se desprende de manera imperativa del artículo 152.1 LGDCU –.

Es más, ese folleto que en todo caso tienen que poner a disposición de los consumidores que opten por la oferta del viaje combinado que en él se oferta, es un título jurídico por el cual se la publicidad que en él se contiene se vuelve vinculante para el organizador o detallista. Es por ello mismo que el contenido de esa publicidad es uno de los requisitos necesarios del propio contenido del contrato de viaje combinado, esto es aquello que contenga el folleto formará parte del contrato – en cuanto a esta eficacia vinculante de la publicidad la encontramos en el artículo 153 de la LGDCU –.

No obstante, también tenemos que dejar claras las, al menos, **dos excepciones** que recoge la norma en el sentido de la publicidad vinculante. En primer lugar, y

como más frecuente, tenemos la posibilidad de pacto en el contrato de que se produzcan modificaciones a posteriori de la celebración del mismo; y en segundo lugar, que los posibles cambios se hayan comunicado claramente por escrito al consumidor antes de la celebración del contrato. En ambos casos podemos ver como las posibles modificaciones que se puedan suscitar de la publicidad, tiene que ser pactada por las partes, ello como medida de seguridad y para que no sea de manera unilateral por el organizar o detallista. Todo ello con la cobertura legal del artículo 1255 del Código civil que reconoce la autonomía en la libertad de pactos.

3.2.2. Exigencia de contrato escrito.

Tenemos que partir de la consideración de que en nuestra legislación no se hace del todo necesaria la forma escrita en la realización de los contratos que puedan celebrarse. Ello en la medida en que nuestro Derecho privado no es estático. En este sentido el precepto 1278 de nuestro Código civil de 1889 ubicado en el Título II, Sección Tercera, Capítulo III, establece que “Los contratos serán obligatorios, ***cualquiera que sea la forma en que se hayan celebrado***, siempre que en ellos concurren las condiciones esenciales para su validez.”

Sin embargo, la Ley General en Defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante LGDCU) se ha encargado de establecer el requisito necesario de que los contratos que se vayan a celebrar, entre un empresario y un particular, se haga de forma escrita. Ello se entiende desde el punto de vista de la protección que ofrece dicho folleto escrito para el consumidor, pues de otra manera supondría – bajo la expresión del artículo 1278 del Código civil –, un efecto probatorio que correspondería al consumidor y no al empresario. En cuanto a esto último, ya se ha pronunciado alguna que otra Audiencia Provincial en el sentido de que de acuerdo con las normas de los artículos 1278 y 1279 del Código Civil, las del artículo 1280 no comportan la exigencia de formalidades "ad solemnitatem", sino tan sólo "ad probationem", de suerte que es posible pronunciar la existencia del contrato, si reúne los requisitos del artículo 1261 del Código Civil, sin que imperiosamente tenga que

basarse en una constatación escrita, pudiendo declararse su existencia por la apreciación de los instrumentos de prueba aportados a las actuaciones, con las matizaciones en orden a la valoración de la prueba, impuestas, en relación con la testifical por el antiguo artículo 1248 del Código Civil, y en la actualidad por el artículo 376 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, que permite valorar la fuerza probatoria de las declaraciones de los testigos, conforme a las reglas de la sana crítica, tomando en consideración la razón de ciencia que hubieren dado, y las circunstancias que en ellos concurran.¹⁴

Es por este motivo por el que en los viajes combinados, como en el resto de contratos que supongan un calado como el de esta institución, se haga de requerir un contrato escrito, un documento – dígame el folleto publicitario del viaje combinado – para la mayor seguridad del consumidor o usuario a efectos de una *Litis*, y sobre todo a efectos de que se le garantice la prestación del servicio ofertado.

4-. En particular *el desistimiento y la cancelación en los viajes combinado.*

A los efectos de la cancelación o el desistimiento tenemos que tener clara la distinción de una y otra cosa, pues su régimen legal es distinto, así como los sujetos que las adoptan.

a) El desistimiento.

La Ley permite la posibilidad de que llegado el momento el consumidor que ha llevado a cabo la concertación de un viaje combinado desista del mismo. Esto es que el consumidor puede llevar a cabo la *resolución voluntaria* del contrato dentro del marco de la Ley 21/1995 de Viajes Combinados. En estos casos es el sujeto pasivo de esa relación contractual el que decide dar fin al itinerario del viaje combinado

¹⁴ Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona, Sección decimotercera 553/2010, de 5 de Octubre; D./D.^a JOAN CREMADES MORANT; D./D.^a ISABEL CARRIEDO MOMPIN; D./D.^a MARIA ANGELS GOMIS MASQUE; D./D.^a FERNANDO UTRILLAS CARBONELL; FJ Primero, párr. 5º

inicialmente pactado. En este caso el consumidor tiene el derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero debiendo indemnizar al organizador o detallista con las siguientes cantidades – todo ello en el artículo 9.4 de la Ley de Viajes Combinados –:

- Si el desistimiento se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha de salida, con los gastos de gestión, los de anulación, en su caso, y una penalización del 5 por 100 del importe total del viaje.
- Si se produce entre los diez y los tres días anteriores, la penalización será del 15 por 100.
- Si se produce dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores, la penalización será del 25 por 100.

Téngase en cuenta que también incluye la Ley en el artículo 9.4 una aclaración a esa devolución de cantidad, que se salva diciendo “*salvo que tal desistimiento tenga lugar por causas de fuerza mayor*”. En este sentido se manifestó la Audiencia Provincial de Pontevedra, en Sentencia de 29 de octubre de 2001 (WESTLAW 2001/2592) entendiéndose que los consumidores no se habían presentado a la fecha de salida, y, por tanto, no procedía devolución de precio alguna, pues a pesar de que la cancelación de viaje se debió a acontecimientos familiares graves, la declaración de voluntad de los actores fue recibida por la demandada con posterioridad a la hora prevista de salida.

Asimismo la Audiencia Provincial de Valencia, en Sentencia de 7 de marzo de 2000 (WESTLAW 2000/1072), declaró que si el desistimiento del cliente se produjera habiendo mediado depósito, la agencia devolverá el importe del mismo, una vez deducidos los gastos y, en su caso, las indemnizaciones y penalizaciones

correspondientes. En algunas condiciones generales la Agencia de viajes requerirá al menos un cuarenta por ciento del importe total del viaje (límite legal máximo), no considerándose plaza alguna como comprometida en firme mientras no se efectúe dicho depósito. De ahí que, si tal depósito no se realiza, el consumidor no asume obligación ni derecho alguno, de manera que cualquier gestión realizada debe entenderse como efectuada a su costa. Sin que, por ello, proceda el régimen de indemnizaciones prevista en el punto 4 del artículo 9 de la vigente Ley 21/1995.

En el caso de que el consumidor no pueda tomar parte en el viaje por imposibilidad sobrevenida, fuerza mayor o causa justificada la Agencia de Viajes no tendrá obligación de indemnizar, incluso, cuando tal circunstancia concurra momentos antes de la salida. La culpa exclusiva de la víctima que impide la realización del viaje exonera de responsabilidad a la Agencia de Viajes. Ejemplo de esto último sería tener el Documento Nacional de Identidad caducado – así se manifestó la Audiencia Provincial de Navarra en Sentencia de 29 de julio de 1999, 1999/6527 –.

Se deduce por tanto de la lectura del desistimiento, del que se ha encargado el legislador, que el consumidor puede apartarse sin problemas del contrato pero con la salvedad de que sea *antes del inicio del viaje*. No se ha regulado por ende ningún supuesto – con o sin indemnización – que permita al usuario el desistimiento *durante* el viaje.¹⁵

También es de notar que si bien el desistimiento por parte del usuario con lleva una sanción hasta los quince días anteriores al inicio del viaje, nos planteamos la duda de si sería, por otra parte posible, que la agencia de viajes pactara una penalización de más días de antelación. En este sentido tenemos que tener en cuenta que *no parece razonable que pueda admitirse la validez de una cláusula que limita*

¹⁵ CAROLINA MESA MARRERO. «criterios jurisprudenciales sobre el derecho de desistimiento del consumidor en la ley de viajes combinados». *principal*, 2006 (Especial Coloquio)

*claramente los derechos del consumidor, ni siquiera en el caso de que éste la hubiese aceptado expresamente.*¹⁶

En este último caso también se ha manifestado la Jurisprudencia al respecto de una cláusula incluida en un contrato de viaje combinado, en el que se penalizaba por desistimiento al margen de lo dispuesto en la Ley de Viajes Combinados, y en particular el artículo 9.4. Se hizo destacar por la Audiencia Provincial de Barcelona en Sentencia de 26 de enero de 2006 (2006/166) que el objetivo principal de la Ley es «ofrecer una mayor protección a los consumidores, protección que se materializa a través de la exigencia del cumplimiento de determinados requisitos como ofrecer al cliente una información detallada y la formalización por escrito del contrato en el que deberán hacerse constar como mínimo determinadas cláusulas. Significativamente, por lo demás, ninguna referencia se hace en el primer inciso del art. 9.4 a) a la posibilidad de que las partes acuerden consecuencias distintas en caso de desistimiento del usuario, a diferencia de otros preceptos de la propia Ley que sí prevén aquella contingencia».

También es de destacar, en estas mismas líneas, la Sentencia de la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife de 31 de octubre de 2005. En el que se pretendía por la parte actora el abono de la cantidad del viaje por apreciar la existencia de fuerza mayor como causa eficiente del desistimiento del contrato de viaje combinado. La agencia sostenía que las condiciones generales del catálogo de viajes, en cuanto a la penalización por anulación consistía en el 100 por cien del precio pactado, y que la actora había suscrito un contrato de seguro pactándose que cualquier tipo de reclamación relacionada con las condiciones pactadas debían plantearse ante la compañía aseguradora. La manifestación de la Audiencia provincial fue en el sentido de declarar que

¹⁶ CAROLINA MESA MARRERO. «criterios jurisprudenciales sobre el derecho de desistimiento del consumidor en la ley de viajes combinados». *principal*, 2006 (Especial Coloquio)

Sobre este tipo de cláusulas limitativas de los derechos del consumidor también se ha pronunciado la SAP de Santa Cruz de Tenerife de 31 de octubre de 2005 (WESTLAW 398/2005), al confirmar la sentencia del Juzgado de instancia que estimaba la demanda interpuesta por el consumidor condenando a la demandada a abonar la cantidad entregada por el actor, al haber apreciado la existencia de fuerza mayor como causa eficiente del desistimiento del contrato de viaje combinado. La agencia demandada no cuestionaba la causa de fuerza mayor impeditiva del viaje, pero alegaba que, según las condiciones generales del catálogo de viajes, la penalización por anulación consistía en el 100 por 100 del precio pactado, y que la actora había suscrito un contrato de seguro pactándose que cualquier tipo de reclamación relacionada con las condiciones pactadas debían plantearse ante la compañía aseguradora. La sentencia declara que «el art. 9.4 LVC ha de prevalecer sobre las condiciones generales que constan en el catálogo, pues en un análisis detallado del contrato que liga a las partes ha de observarse que la pretensión de la recurrente de retener las cantidades abonadas por unos servicios no prestados conculca abiertamente lo establecido en el art. 10.1 c) de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios en relación con el art. 10 bis 1 de la misma, siendo aplicable la disposición contenida en dicho precepto, que establece que “el carácter abusivo de una cláusula se apreciará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato y considerando todas las circunstancias concurrentes en el momento de su celebración, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que éste dependa».¹⁷

b) La cancelación.

En lo que respecta a esta forma de dar por terminado el contrato de viaje combinado, es el organizador el que tiene que instar la *cancelación* del mismo. Así, si es el organizador el que decide la cancelación, el consumidor tiene derecho al

¹⁷ CAROLINA MESA MARRERO. «criterios jurisprudenciales sobre el derecho de desistimiento del consumidor en la ley de viajes combinados». *principal*, 2006 (Especial Coloquio)

reintegro de todas las cantidades entregadas o bien a la realización de otro viaje de calidad equivalente o superior si el organizador puede proponérselo.

Además deberá indemnizar al consumidor con el 5 por ciento del precio del viaje si la cancelación se lleva a cabo entre los dos meses y los quince días inmediatamente anteriores a la salida, el 10 por ciento si es entre los quince y los tres días anteriores, y el 25 por ciento si el incumplimiento se produce en las cuarenta y ocho horas anteriores.

No obstante, la ley deja claros algunos supuestos en los que no va a haber indemnización, así no habrá indemnización: a) si el número de personas inscritas es inferior al mínimo exigido y así se comunica por escrito al consumidor antes de la fecha fijada en el contrato; y b) cuando la cancelación se deba a motivos de fuerza mayor.

5-. Algunas consideraciones Jurisprudenciales sobre el viaje combinado.

En este momento del trabajo, y no menos importante, es de relevancia citar algunas manifestaciones de nuestro Tribunal de justicia al respecto de esta materia que, cada vez más se hace importante en nuestro Archipiélago para los turistas más ociosos.

Sobre todo conviene centrarnos, no tanto en los derechos de los consumidores y usuarios a la hora de adquirir un viaje combinado, sino sobre las responsabilidades de las agencias que los ofertan. En este sentido mencionaré la Sentencia de la Audiencia Provincial de Pontevedra, sección 2ª, num. 71/2003 de 18 de marzo (AC/2003/770 WESTLAW); y la Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid, sección 9ª, num. 202/2006 de 15 de diciembre (AC/2007/389 WESTLAW).

En lo que respecta a la primera de las resoluciones citadas, se manifiesta al respecto de la responsabilidad de las agencias minoristas y mayoristas por las lesiones producidas a un usuario ciego, que sufrió el ataque de un animal marino en la playa privada de un hotel.

La Sala entiende que el accidente *“no puede considerarse fuera de la relación contractual existente entre las partes sino que por el contrario, constituyendo la playa el principal reclamo turístico del hotel, hallándose comprendida dentro de su recinto y siendo su uso exclusivo para los clientes del mismo; al hotel le resulta exigible la adopción de las medidas necesarias para garantizar la seguridad de sus clientes en el uso de la playa. Ha de concluirse, por tanto, que el accidente tuvo lugar dentro de la órbita de lo pactado y como desarrollo del contenido negocial; por lo que en base a lo establecido en el artículo 11.2 de la Ley de viajes combinados, los daños sufridos por el actor resultan imputables al hotel por ejecución deficiente del contrato.”*

Además, la Sala considera que no puede eximirse de responsabilidad a los agentes que intervienen en el viaje combinado por fuerza mayor puesto que *“la presencia de animales peligrosos en el agua no puede considerarse como un suceso imprevisible para la empresa hotelera, máxime cuando ya en el propio folleto turístico se hace constar que la playa se encuentra protegida por un arrecife de coral. Lo sucedido pone de manifiesto la insuficiencia de las medidas de seguridad adoptadas por el hotel, puesto que el animal marino que lesionó al actor no sólo pudo atravesar la barrera de coral que supuestamente protegía la playa sino también llegar cerca de la orilla donde se estaba bañando el actor sin que los socorristas con los que supuestamente contaba el hotel, según la agencia recurrente, advirtieran oportunamente la presencia del animal en la playa, lo que hubiera podido evitar el daño sufrido por el actor.”* La Sala considera, por lo tanto, que el accidente sufrido por el usuario constituye un incumplimiento contractual por el que se le deberá indemnizar.

En cuanto a la segunda de las resoluciones judiciales – Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid, sección 9ª, num. 202/2006 de 15 de diciembre (AC/2007/389 WESTLAW) –, estudia el posible incumplimiento contractual y la consiguiente responsabilidad por una gastroenteritis sufrida por los actores durante su luna de miel que provocó su regreso adelantado.

La Sala entiende que el hecho de que se produjera un brote de gastroenteritis en el hotel, que impidió el disfrute del viaje contratado, implica una ejecución deficiente del contrato que hay que calificar como incumplimiento total.

Para llegar a esta conclusión, la Sala interpreta que si la obligación de la entidad demandada era única: proporcionar a los demandantes el ‘paquete turístico’ contratado y no sólo el viaje de ida y regreso o sólo el alojamiento en régimen de pensión completa; o sea, un viaje combinado con su programa ‘todo incluido’, es la totalidad de todas y cada una de las prestaciones de ese programa las que debe proporcionar la demandada a su cliente, de lo contrario, si faltase alguna o algunas de tales prestaciones, habrá incumplimiento contractual, porque el contrato debe entenderse como un todo unitario y no como una mera suma de prestaciones que pudieran considerarse aisladamente y sólo cuando el cliente ha podido disfrutar y ha recibido todas y cada una de las prestaciones del programa, será cuando pueda decirse que ha cumplido el fin económico-jurídico perseguido por el cliente al contratar y se habrá conseguido así satisfacer el crédito del demandante por parte del obligado al cumplimiento de la obligación.

Por consiguiente, si al tratarse de un viaje combinado, se deja de cumplir alguna o algunas de las prestaciones que se incluían en el programa, existe incumplimiento total, porque el viaje se contrató como un conjunto unitario, no como una mera suma de prestaciones independientes. Y de ahí que la indemnización deba suponer el reintegro de la cantidad total abonada por tal viaje.

Además de considerar que ha existido incumpliendo contractual total, la Sala también entiende que existe un daño moral indemnizable ya que *“no es lo mismo hacer un viaje de negocios, que un viaje de placer, y concretamente la luna de miel, que suele ser o al menos solía ser único en la vida, en donde se buscan lugares adecuados, para poder disfrutar de unos días agradables, y se ven frustradas sus esperanzas al tener que dedicar casi todo ese tiempo que pensaban sufriendo vómitos y diarreas, por lo que más que el daño económico que se les haya producido, es un daño moral y la pérdida de unas vacaciones que difícilmente pueden repetirse pues la ocasión se produce generalmente una vez.”*

6-. Conclusiones

Este Trabajo de Fin de Grado puede considerarse como el culmen de una larga e intensa trayectoria en la Facultad de ciencias sociales y políticas. Sin duda ha sido una gran experiencia haber concluido los estudios de Derecho en la Universidad de La Laguna, ya no por los profesionales que en ella imparten docencia sino por la experiencia que aportan al alumnado.

Este trabajo por tanto lo hago por la importancia que tiene el sector turístico en Canarias. De esta manera se ha podido estudiar cómo – en ocasiones – el turista resulta indefenso ante posibles ataques agresivos de las agencias de viajes. Es por ello que no queda de más hacer un análisis de la normativa que regula esta institución obligacional para poder conocer el terreno en el que se mueve y poder advertir de posibles lagunas legales, o incluso da una mejor visión de cara al futuro.

La realización de este trabajo también a supuesto una importante actividad a la hora de buscar fuentes y recursos, que sin duda servirán o contribuirán a una mejor adaptación en el futuro para la realización de estudios independientes de investigación en algunos de los campos del Derecho. En mi caso, la rama civil del derecho, me ha llamado la atención desde aquellas primeras clases de Derecho civil en el que nos dio como lección de que era “la madre del derecho”. No fue una

lección equivocada, pues a pesar de que su texto primario es del año 1889, ha servido para mantener un orden en las actividades rutinarias de toda la sociedad española –salvedad hecha de las comunidades forales–.

Por último, dar las gracias a todos los profesores con los que he tenido el placer de alimentar mis conocimientos y que han volcado todos sus conocimientos profesionales en formarnos y hacernos crecer en el mundo del Derecho. En particular, mi agradecimiento a Luis Javier Capote Pérez por haber guiado mi trabajo de fin de grado y por el empeño puesto en que salga adelante, además de por el apoyo mostrado y la ayuda transmitida.

7-. Bibliografía

HERNADEZ MARTIN, RAUL. <<Destinos turísticos maduros ante el cambio; Reflexiones desde Canarias>>, ed., *Instituto Universitario de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad de La Laguna*, La Laguna, Tenerife, 2010, pp. 286-304.

MESA MARRERO, CAROLINA. «Criterios jurisprudenciales sobre el derecho de desistimiento del consumidor en la ley de viajes combinados». *Principal*, 2006 (Especial Coloquio)

EL KAOUTIT, TARIK. <<La responsabilidad de las compañías aéreas por el incumplimiento de horarios en el contrato de transporte aéreo de pasajeros>>, tesis presentada en la Universidad Rey Juan Carlos, Septiembre 2012, pp. 180 y ss.

CAVANILLAS MÚGICA, SANTIAGO JOSÉ. <<Turismo y comercio electrónico. La promoción y contratación online de servicios turísticos. Granada>>, 2001, p.15.

GONZALEZ CABRERA, INMACULADA <<La regulación del contrato de viaje combinado, una manera acertada de proteger al turista. >> *Revista de Derecho Privado*, edición especial 2012, pp. 181-200.

ÁLVAREZ DE SOTOMAYOR, SILVIA FELIU. <<Cuadernos de Derecho Transnacional>>, Vol. 4, Nº 2, pp. 123-139, Octubre, 2012.

AURELIO MENENDEZ, <<Lecciones de Derecho Mercantil>>, ed., Civitas Ediciones, Vol. 2, undécima edición 2013.

C. MARTINEZ DE AGUIRRE ALDAZ y otros, *Curso de Derecho Civil*, T.II, Derecho de Obligaciones, pp. 204. Editorial Colex.

Base de datos WESTLAW, *Sentencias de las secciones civiles*; Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid, sección 9ª, num. 202/2006 de 15 de diciembre (AC/2007/389 WESTLAW), Sentencia de la Audiencia Provincial de Pontevedra, sección 2ª, num. 71/2003 de 18 de marzo (AC/2003/770 WESTLAW), Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona de 26 de enero de 2006 (2006/166 WESTLAW), SAP de Santa Cruz de Tenerife de 31 de octubre de 2005 (WESTLAW 398/2005), Sentencia de la Audiencia Provincial de Valencia de 7 de marzo de 2000 (WESTLAW 2000/1072), <http://www.aranzadidigital.es/accedys2.bbt.ull.es/maf/app/authentication/success>.