

L'aplicació de la directiva comunitària sobre viatges combinats



Ramon
Arcarons i Simón

*Professor titular
de Dret Turístic
a l'EUHT-CETT
de Barcelona*

La importància econòmica del viatge i dels viatgers, considerada temps enrere un assumpte marginal, va ser el tema central, i probablement el més intensament discutit, del debat portat a terme a la reunió extraoficial del Consell de Ministres de la UE a Rodos (Grècia), el setembre de 1988.

En aquesta reunió va ser discutida la proposta de directiva relativa als viatges "amb tot inclòs" que, després d'un llarg procés, es va plasmar en la Directiva del Consell (90/314/CEE), de 13 de juny de 1990,¹ relativa als viatges i els circuits combinats.

Per tal de contribuir a la realització del mercat interior, tot eliminant els obstacles a la lliure prestació de serveis i les distorsions de la competència, i tenint en compte el principi de protecció del consumidor, el Consell va adoptar la Directiva 90/314, de 13 de juny, relativa als viatges combinats, les vacances combinades i els circuits combinats.

Tanmateix, el segon pla triennal d'acions de protecció del consumidor,² preparat d'acord amb l'article 129A del Tractat de Maastricht (TUE), va obrir el camí a treballs en matèria de venda a distància, propietat compartida i accés dels con-

El 1990, la Unió Europea es va plantejar la regulació dels viatges combinats mitjançant una directiva. L'Estat espanyol la va adoptar el 1995. L'autor n'analitza l'aplicació al cap de cinc anys.

sumidors a la justícia, així com també a l'aprovació de directives del Consell sobre vacances en propietat compartida (94/47/CEE)³ i clàusules abusives (93/13/CE).⁴

Dins aquest mateix àmbit de la protecció dels turistes com a consumidors, ja havien estat adoptades, a més de l'esmentada Directiva (90/314/CEE), les recomanacions del Consell 86/665/CE⁵ i 86/666/CE,⁶ relatives a la informació normalitzada i a la seguretat contra el risc d'incendis en hotels.

Les orientacions inicials per al desenvolupament d'una política comunitària en matèria turística es van recollir en un document, presentat l'1 de juliol de 1982 per la Comissió al Consell, en el qual es destacaven les importants conseqüències econòmiques, socials i culturals del turisme per a la Comunitat Europea.⁷

En aquest document, la Comissió assenyalava que, dins el marc de la seva política de protecció dels consumidors, havia preparat una sèrie d'estudis centrats en els serveis oferts als consumidors per les agències de viatges i els majoristes turístics.⁸

També es va dur a terme una anàlisi detallada del Conveni Internacional relatiu al contracte de viatge (CCV),

signat a Brussel·les el 23 d'abril de 1970, que fins llavors només havia estat ratificat (entre els estats membres de la CE) per Bèlgica i Itàlia.

Consegüentment, ateses aquestes actuacions i les enormes diferències existents entre els estats membres a l'hora de legislar en matèria d'agències de viatges i dels anomenats viatges amb *forfait*, es va preveure la presentació davant el Consell d'un projecte de directiva-marc sobre la protecció dels consumidors dins el marc dels viatges amb *forfait*.

El Comitè Econòmic i Social va acollir satisfactòriament la intenció de la Comissió de presentar les esmentades proposicions⁹ tot constatant la necessitat d'harmonitzar les legislacions nacionals en matèria de fons de garantia i, alhora, les condicions nacionals sobre el funcionament de les agències de viatges (paràgrafs 3.10 i 3.12).

El 16 de desembre de 1983, el Parlament Europeu va adoptar una resolució,¹⁰ en termes molt semblants als de la resolució del Comitè Econòmic i Social, que donava suport a la presentació de les propostes esmentades i alhora demanava que la Comissió elaborés un estatut europeu d'agències de viatges que assegurés als turistes com a consumidors una protecció jurídica i social eficaç.

El 10 d'abril de 1984, el Consell va adoptar una resolució sobre política comunitària de turisme, en la qual s'acollia favorablement la iniciativa de la Comissió de remarcar la importància del turisme.

El Consell va prendre nota de les primeres orientacions d'una política comunitària de turisme, les quals van incorporar com a annex a la resolució, i va convidar la Comissió a fer proposicions sobre turisme, especialment en matèria de protecció dels consumidors davant els viatges amb *forfait*.



El consumidor necessita el consell dels agents de viatges per no trobar-se indefens.



Paral·lelament a aquestes actuacions comunitàries, els estats membres havien anat desplegant legislacions diverses sobre la protecció dels consumidors als viatges amb *forfait*.

Les enormes diferències existents entre els estats membres a l'hora de legislar en matèria d'agències de viatges i dels anomenats viatges amb *forfait* hi resultaven força clares i provocaven diferents concurrències i distorsions, no gaire adients a l'hora de pretendre la construcció d'un mercat comú.

Les notes característiques de la Directiva del Consell 90/314/CEE, l'anàlisi comparativa amb la legislació interna i l'estat actual d'aquesta última, així com també la incidència que hi té la directiva esmentada, són els tres grans blocs que es

desenvolupen als apartats següents, sempre sota el prisma de la protecció dels consumidors i de la garantia dels seus drets (a la salut i la seguretat, a la protecció dels seus interessos econòmics, a la reparació dels danys soferts, a la informació i l'educació, a la representació etc.), presents en tots els programes comunitaris d'ençà que, el 1975, es va iniciar el programa preliminar.

Gènesi de la directiva

Per tal d'intentar l'eliminació de les distorsions indicades més amunt, es va posar en marxa en el si de la Comunitat un procés d'harmonització de les lleis dels diferents estats membres en matèria de viatges combinats, considerat d'una importància substancial per a la consecució d'un mercat de serveis interior.

Per a la consecució d'aquest mercat dins el sector dels viatges combinats, la Comunitat podria haver seguit dos camins. El més simple hauria estat dictar un "reglament", que, com estableix l'article 189.2 TCE, "és una disposició que té un abast general, obligatòria en tots els seus elements i directament aplicable en cada estat membre".

Ara bé, dictar un "reglament" en aquesta matèria hauria impedit que cadascun dels estats membres matisés el seu contingut per tal d'adequar-lo a les peculiaritats de l'ordenament propi i a les seves estructures turístiques particulars.

Així doncs, la Comissió s'inclinà, tractant-se com es tractava d'una matèria de protecció dels consumidors, per l'adopció d'una "directiva", document que obliga els estats membres destinataris quant als resultats que cal aconseguir i deixa en mans de les autoritats nacionals l'elecció de la forma i els mitjans instrumentals (art. 189.3 TCE).

Com que la directiva no és en principi directament aplicable i tampoc no va adreçada als ciutadans sinó als estats membres, permetrà que els segons tinguin en consideració les seves peculiaritats o característiques particulars a l'hora d'incorporar-la a l'ordenament propi i, com a conseqüència d'això, que adopti la forma més favorable als seus interessos, sempre, però, que les finalitats establertes en la norma comunitària no en resultin desvirtuades.

L'adopció de la Directiva 90/314/CEE, de 13 de juny de 1990, relativa als viatges combinats i els circuits combinats, es va justificar gràcies als arguments recollits als apartats anteriors.

Dins l'àmbit intern, fins i tot abans de l'adopció de la Directiva 90/314, ja s'havien dictat regulacions en la matèria.¹¹ A partir de la previsió constitucional de l'assumpció per part de les comunitats autònomes de les competències en promoció i ordenació del turisme dins del seu àmbit territorial, han estat nombroses les que han aprovat una reglamentació al respecte.

L'adaptació del Dret espanyol a la Directiva comunitària exigia l'elaboració d'una normativa de caràcter mercantil (i en tot cas cas jurídic-privat) que, atès que estava destinada a regular un contracte (el contracte de viatge) mancat de regulació legal dins el nostre ordenament, havia de tenir necessàriament el rang formal de llei, la Llei 21/1995, de 6 de juliol, sobre viatges combinats.

Tanmateix, cal matisar que les anteriors afirmacions comporten una certa duplicitat, amb les conseqüències següents:

1. L'elaboració i aprovació de la Llei 21/1995, encara que fora de termini, regula en l'ordenament espanyol el que constitueix el contracte de viatge:

concepte, requisit de forma, drets i deures de les parts, responsabilitat i supòsits de resolució.

Tot això no implicava en cap cas que la normativa prèvia fos derogada. La llei esmentada, fonamentalment mercantil, és perfectament compatible, en línies generals, amb la normativa reguladora de les agències de viatges.

2. Pel que fa a la regulació del contracte de viatge, és possible que es dictin normes amb caràcter reglamentari que regulin els aspectes de l'oferta i publicitat dels serveis prestats per les agències de viatges (contingut dels fullets i programes) i el contingut mínim dels contractes.

Aquesta tècnica continua essent la més freqüentment emprada en les reglamentacions autonòmiques.

Quant al dret de les comunitats autònomes, la normativa reguladora de les agències de viatges no ha estat modificada per l'entrada en vigor de la Directiva. Ni tan sols el procés de transposició, amb l'aprovació i entrada en vigor de la Llei 21/1995, no ha generat canvis substancials respecte a les reglamentacions administratives aplicables a les agències de viatges.

La transposició de la Directiva 90/314 ha estat, doncs, un procés lent i en moltes ocasions certament discutible. No obstant això, aquesta Directiva comportava i comporta un pas endavant en el procés iniciat el 1982 amb el document, comentat més amunt, "Primeres orientacions...", en què es proposava, entre altres mesures, l'elaboració d'una directiva sobre viatges combinats. El període transcorregut fins a l'aprovació definitiva és una prova més de les dificultats de tota mena que va caldre salvar fins a arribar a un text normatiu consen-

suat entre els diferents estats membres i les associacions d'agències de viatges i consumidors.

La necessitat de dictar aquesta Directiva respon a la constatació de l'existència de dues situacions de fet que es consideren especialment rellevants:

- el creixement del turisme intra-europeu a països tercers i
- la proliferació de reclamacions dels usuaris de serveis turístics davant les agències de viatges.

La Directiva 90/314/CEE ha esdevingut, en definitiva, una de les primeres mesures comunitàries en matèria de turisme i, com a mesura comunitària que és, una aplicació del que seria la política dels consumidors.

Agències de viatges i viatges combinats: riscos calculats?

No fa pas gaires anys s'hauria considerat més aviat estrany relacionar termes com ara riscos i agències de viatges: els riscos inherents al viatge, tant se val com fossin d'extremes, i la pràctica quotidiana de la gestió d'una agència de viatges.

Alguns professionals apuntaven llavors que alemanys, holandesos, britànics, francesos, etc., resolien per via amistosa en algunes ocasions, i no tan amistosa en altres, els problemes i controvèrsies. En aquest sentit, cal recordar que els tribunals alemanys van desenvolupar diferents taules orientatives, entre les quals cal destacar les *Frankfurter Tabelle*, elaborades per l'Audiència Territorial de Frankfurt. Molt pocs pensaven que algun dia aquesta situació s'arribaria a plantejar a casa nostra. Però una minoria d'agents de viatges, com ara Manuel Almodóvar Reyna, ja creien que això era el futur, i que en cap cas "no era cosa dels alemanys", com d'altres deien.

Amb la Directiva 90/314/CEE, relativa als viatges combinats, de la qual tant s'ha escrit, van començar a circular sentències, ara de tribunals espanyols, en què es començaven a dirimir "assumptes turístics". No obstant això, cal dir que fins ara han estat poc nombroses i que cal esperar que continuï així.

Les sentències dels tribunals espanyols –fins i tot n'hi ha del Tribunal Suprem–, ens poden ajudar a entendre millor la importància d'aquestes noves disposicions per al desenvolupament de les tasques professionals de l'agent de viatges i de tothom que d'una manera o altra configura el contingut dels serveis oferts al consumidor (hotelers, restauradors, transportistes, guies etc.).

El concepte 'viatge combinat'

Un grup de consumidors catalans va contractar amb el detallista B. Tours, S.A., el viatge "Al encuentro de los Faraones: El Cairo-crucero-Mar Rojo" (l'agència organitzadora era I. Tours, S.A.), que s'havia de dur a terme entre el 2 i el 16 d'agost de 1996, per un preu global comprès entre 120.300 i 130.300 pessetes. L'oferta comprenia 15 dies, amb el viatge d'Espanya al Caire (anada i tornada) en vol regular, esmorzar i allotjament, excursions (amb pensió completa, en ocasions) i amb oferta d'altres de facultatives a concertar a la destinació. En una d'aquestes excursions facultatives es va produir un sinistre que va ocasionar diferents danys als participants.

Arran d'aquest cas es va presentar una demanda davant el Jutjat de Primera Instància núm. 24 de Barcelona contra totes dues agències de viatges pels danys ocasionats. El jutjat es va plantejar la inexistència de cap viatge combinat i, consegüentment, la minoració de les quantitats reclamades (50.956.067 pessetes).

Els consumidors, disconformes amb la sentència del jutjat de primera instància, van presentar recurs d'apel·lació davant l'Audiència Provincial de Barcelona (sec. 17, S 11-11-1998), que va considerar que es tractava d'un viatge combinat, al qual es podia aplicar la Llei 21/1995, de 6 de juliol.

L'article 1 de la Llei estableix la seva aplicació a l'oferta, contractació i execució de les vacances, els circuits i els viatges combinats ressenyats a l'article 2. En aquest sentit, l'article 2.1 estableix com a definició autèntica de viatge combinat la següent: "Viatge combinat: La combinació prèvia de, pel cap baix, dos dels elements següents venuda o oferta en venda per un preu global, quan l'esmentada prestació ultrapassi les 24 hores o inclogui una nit d'estada: a) transport; b) altres serveis turístics no accessoris del transport o de l'allotjament, i constitueixin una part significativa del viatge combinat".

En aquest sentit, considera l'AP que en aquest viatge no sols concorren dues de les notes característiques contingudes per l'article 2, sinó totes i cada una de les ressenyades, és a dir, durada superior a les 24 hores, transport, allotjament i altres serveis turístics, com ara un *tour* gastronòmic o el creuer del Nil.

Risc i responsabilitat

Deu anys després de la seva aprovació continuen essent molts els agents de viatges que pensen que la Directiva 90/314 els ha portat més responsabilitat; així com també un augment del risc que implica organitzar i vendre vacances, viatges i circuits combinats.

En ocasions aquesta preocupació s'ha manifestat en un cert malestar manifestat amb queixes de tota mena, en les quals els agents de

viatges s'acaben considerant "responsables de tot" allò que pugui succeir al consumidor durant el viatge.

Les sentències dels tribunals espanyols, encara que molt diverses, i sense que en cap cas es pugui parlar d'una jurisprudència turística, ja assenyalen un cert camí que caldrà que els agents de viatges comencin, si més no, a considerar d'ara endavant.

De l'Audiència Provincial de València, sec. 6a., S 26-03-1999, núm. 273/1999. No hi ha dubte que la demanda presentada per un dels perjudicats pel tràgic atemptat de 26 d'agost de 1994, i posterior sentència condemnatòria a les agències de viatges participants i a diverses associacions empresarials, del qual van ser víctimes un grup de turistes espanyols durant un dels clàssics recorreguts per Egipte, encara que recorreguda davant el Tribunal Suprem, ha marcat un abans i un després en la interpretació que fan els tribunals espanyols de la responsabilitat que, en tot cas, es pot exigir als agents de viatges.

Tradicionalment, en el subsector d'agències de viatges s'havia plantejat el nivell d'informació que calia facilitar als clients a l'hora de fer l'oferta del viatge. Sovint s'ha cregut que la descripció del viatge requeria una acurada "literatura". Si no, no hi hauria cap diferència entre l'oferta del viatge i un fullet informatiu qualsevol. No cal dir, però, que la informació que es facilita al consumidor s'incorpora al contracte que posteriorment haurà de signar amb l'agent de viatges.

Les diferents sentències que han tractat aquest tema fins ara (jutjats i audiències de València i Madrid), relacionades amb l'atemptat de 26 d'agost de 1994, consideren que és responsabilitat de l'agència de viatges "un específic deure professional

de conèixer la situació del país de destinació i el risc que implicava per al client", ja que al client li corresponia el correlatiu dret bàsic de rebre una informació correcta.

En aquest sentit, l'agent de viatges no podria utilitzar *a posteriori*, davant d'una demanda per haver estat els serveis realment prestats inferiors a l'oferta realitzada (de l'Audiència Provincial de Saragossa, sec. 4a., S. 16-02-1999, rec. 497/1998) la "informació" que "si hi ha hagut deficiències en el producte turístic prestat, es deuen a les mancances de tot ordre que sofreix Cuba, fet notori i de públic i general coneixement arreu del món". Tanmateix, aquesta informació, si era certa, calia facilitar-la al client en el moment en què decidia contractar una oferta de viatge o altra. L'exigència d'una informació correcta ha estat prevista tradicionalment per la majoria de normatives administratives turístiques des del començament. La Directiva i, consegüentment, la Llei no van fer res més que refermar la "tradicició". No obstant això, podia semblar que, a conseqüència d'aquestes sentències, s'hauria produït un augment del "plus" informatiu que ha de cobrir l'agent de viatges. En tot cas, cal matisar que, només a través d'una informació correcta, incloent-hi tots els riscos previsibles, podrà el consumidor decidir lliurement sobre la contractació del viatge combinat i adoptar, si cal, les mesures adequades durant el viatge per tal de no sofrir danys de cap mena.

Si això és així, l'agent de viatges es demanarà què és previsible... o imprevisible: "Si informo de tot això, perdre molt de temps, el client no voldrà viatjar amb mi i potser preferirà una altra agència de viatges". Sortosament, com més va menys són els agents de viatges que manifesten aquestes afirmacions i que saben que "la previsibilitat és essencial per generar culpa, de manera



Jordi Franquet

L'assessorament d'un agent de viatges és essencial per al client.

que en els supòsits en què el dany sigui imprevisible caldrà considerar finida l'obligació de respondre-hi".

La majoria d'aquestes sentències (SSAP de Madrid –sec. 13a, de 2-01-1999–, de Biscaia –sec. 15a. de 20-01-1999–, de Saragossa –sec. 4a., de 16-02-1999–, de València –sec. 6a. de 26-03-1999), encara que amb continguts diversos, deixen prou clar que només amb una "informació adequada el consumidor podrà decidir sobre la realització o cancel·lació del viatge i assumir o rebutjar els riscos reals que comporta".

Les lleis han regulat tradicionalment la responsabilitat de l'agent de viatges i els darrers anys els tribunals espanyols han començat a trobar-se regularment demandes en què viatges, vacances i agències de viatges comencen a ser protagonistes.

Del TS 1a., S 26-05-1995, rec. 507/92. La demandant va contractar amb una agència de viatges un viatge d'esbarjo i pràctica de l'es-

quí a Avoriaz (França). A conseqüència d'una intensa nevada i a causa de l'empitjorament constant del temps, l'autobús va haver de parar per posar cadenes a les rodes i poder continuar el trajecte previst. Un cop resolt l'incident i a requeriment dels que dirigien el viatge (conductor i guia) la demandant va cridar dues companyes de viatge perquè tornessin a l'autobús. En adreçar-se cap a elles, que es trobaven a força distància de la resta del grup, la demandant va sofrir un accident, a conseqüència del qual es va trencar el braç dret. La sentència considera que la responsabilitat dels danys era de l'agència de viatges tot adduint-hi els motius següents:

- a) la demandant no va baixar de l'autobús per anar a cridar els seus companys de viatge per pròpia iniciativa, sinó justament a requeriment de qui dirigia el viatge, i
- b) els responsables del viatge (conductor i guia) estaven vinculats a l'agència per una relació laboral, motiu pel qual "el seu comportament ve a constituir obligació delegada" de l'agència.

De l'Audiència Provincial de Barcelona, sec. 17a., S 11-11-1998, rec. 749/1998. En aquest cas i a conseqüència d'una excursió facultativa, contractada a la destinació turística a través d'una representant de la demandada, els consumidors sofrien diferents danys a causa d'un accident de trànsit. La sentència, després d'analitzar els fets, interpreta i aplica la Llei 21/1995, de 6 de juliol (art. 11), i considera que la responsabilitat correspon a l'agència majorista I. Tours, S.A., ja que l'excursió formava part del viatge combinat. La conducta negligent del conductor, es considera responsabilitat *in eligendo* de l'agència de viatges: "la mateixa dicció de l'art. 11.1 comporta la responsabilitat de la demandada i cal considerar dins de la gestió del viatge les excursions que, ofertes per mitjà i a través del majorista o altres prestadors de serveis, es troben dins de l'organització global del circuit. Per tot això, la seva prestació deficient és responsabilitat de la demandada, sense perjudici del dret de repetició".

Tanmateix, quan l'article 11 de la llei regula la responsabilitat dels agents de viatges se sol pensar que aquesta malgrat tot acaba essent a l'hora de resoldre qualsevol litigi, en tot cas, solidària. No és menys cert que sentències com la de l'AP de València (núm. 273/1999), en què es condemnen solidàriament les agències de viatges i les seves organitzacions empresarials arran d'un acte terrorista amb un mort i diversos ferits, al pagament d'una elevada indemnització al familiar de la víctima denunciant, han aixecat expectatives no sempre objectives.

De l'Audiència Provincial de Bicaia, sec. 5a, S 20-01-1999, rec. 634/1999. En aquest cas, l'agència majorista P.S.A. va confegir un fullet-oferta sobre el qual van contractar el seu viatge els consumidors, sense cap mena d'intervenció per part de l'agència minorista

E.S.A., també demandada, la qual tampoc no va intervenir en l'operació i execució del viatge contractat, ja que només va actuar com a intermediària entre els viatgers i la majorista. Aquesta circumstància es va remarcar en reconèixer els consumidors que Viatges E.S.A. els va informar que a l'aeroport els esperava el personal de Viatges P.S.A., que havia comunicat a Viatges E.S.A. i als consumidors que l'hotel S era més car que l'hotel C, però que P.S.A. no cobraria la diferència.

La sentència, en tot cas, reconeix que Viatges E.S.A. "no va intervenir per res ni en la redacció del fullet ni en l'organització i execució del viatge, ja que qui ho va fer va ser la majorista, mentre que l'agència minorista es va limitar a actuar com a intermediària davant la majorista".

En tot cas, sempre que es demostrin i s'individualitzin com cal les diferents "responsabilitats", cal entendre que aquest és el sentit de l'article 11 de la llei, quan diu: "...la majorista i minorista respondran davant del consumidor, en funció de les obligacions que els pertoquin segons els respectius àmbits de gestió dins el viatge combinat". Així, com es palesa en aquesta sentència, la responsabilitat solidària no és pas "automàtica" en tots els casos, ja que sempre hi cal la definició dels diferents àmbits de gestió de les agències "participants", i també que el consumidor sigui plenament conscient d'aquesta diferència gràcies a la informació que en el seu moment li ha de ser facilitada.

La professió d'agent de viatges: una professió d'alt risc?

De l'Audiència Provincial de València, sec. 6a., S 26-03-1999, núm. 273/1999: "Pel que fa a l'import de la indemnització, les circumstàncies especials en què el fet

es va produir fan en tot punt inaplicable l'OM de 5 de març de 1991, ja que només es refereix a accidents de circulació i no és vinculant... Cal partir de la nota d'imprecisió, inseguretats, aleatorietat i objectivació insuperable que inseparablement sempre acompanya i acompanyarà una matèria tant íntima, personal i subjectiva com el dolor i el sofriment per la pèrdua d'un fill... Així, en el cas que ens ocupa, l'import de 25.000.000 de pessetes fixat per la sentència d'instància per reparar aquestes nocives conseqüències no és pas excessiu..."

De vegades, també des dels àmbits del dret turístic, els fonaments de dret d'algunes sentències no ens deixen de sorprendre, sobretot si l'anàlisi es fa des de la professió turística, fins ara no gens acostumada a veure frenada una part de les seves actuacions davant dels tribunals de justícia.

Perquè, allò que al món del dret s'anomena culpa contractual no es pot circumscriure sempre: no és gens fàcil, demana temps, esforç, professionalitat i, sobretot, grans dosis de "consens".

El doctor Miquel Martín ho definia molt encertadament en una intervenció davant de 180 agents de viatges (I Fòrum ACAV, Barcelona, 1998): "...fóra desitjable que els agents de viatges poguessin dedicar-se a desenvolupar i comercialitzar productes turístics com més va més bons i que els consumidors en poguessin gaudir sense preocupacions ulteriors. Perquè això fos possible caldria analitzar amb detall la regulació actual, desenvolupar els instruments jurídics necessaris i establir un marc de col·laboració fluid i eficaç entre associacions d'agències de viatges i associacions de consumidors..."

El professor i bon amic Miquel Martín ha desenvolupat els darrers anys

una gran activitat acadèmica i professional encaminada a definir aquest marc idoni. N'és una bona mostra la seva participació en el II Fòrum ACAV: "Clausulat 2000: Condicions Generals del Contracte de Viatge Combinat". Del treball realitzat, d'un gran nivell acadèmic, les agències de viatges n'haurien de treure la dosi suficient de "consens" per definir aquest marc idoni i necessari per al desenvolupament i la comercialització dels com més va més complicats productes turístics.

Tanmateix, el possible marc de referència en què es pot moure l'anomenada culpa contractual depèn de saber definir en cada moment amb la professionalitat pròpia de l'agent de viatges, el producte o productes turístics, i alhora de fer desaparèixer tot dubte del consumidor a l'hora de definir tant el contracte de viatge combinat com les condicions generals que li són pròpies.

No obstant això, el risc hi continua existint, atès que les possibles responsabilitats per culpa extracontractual poden aparèixer en tot moment i, pitjor encara, en ocasions que obliguen a pensar que l'agent de viatges "ha de saber de tot" i "pot ser culpable de tot"... ¿Fins i tot de la mort d'un consumidor?

La culpa extracontractual "...no consisteix en l'omissió de normes inexcusables o aconsellables per l'experiència més vulgar o elemental, sinó en l'actuació no ajustada a la diligència exigible segons les circumstàncies del cas concret, de les persones, de temps i de lloc, per tal d'evitar perjudicis a béns aliens...". D'aquesta manera s'acostuma a definir en reiterades sentències, com també en els casos que analitzem aquí i en les responsabilitats que van més enllà de la lletra del contracte i de les condicions generals corresponents.

I, tanmateix, ¿és possible un nivell tant alt de previsió? ¿Quina seria la "diligència exigible"? Probablement, el món dels viatges i de les agències de viatges ha esdevingut de cop i volta un escenari en el qual com més va més importància tindrà el que preveuen tant la Directiva com la Llei: el dret inalienable a la informació que tenen els consumidors europeus en tots els àmbits d'actuació, com es palesa a l'hora de viatjar a qualsevol lloc, encara que sigui a la cantonada de casa.

La informació ha de ser detallada tant pel que fa al disseny del programa o fullet com al contracte, i tota aquella que des dels diferents àmbits del viatge sigui necessària perquè la decisió del consumidor no es vegi en cap cas limitada, essent conscient en tot cas de totes les condicions i circumstàncies que poden afectar d'una manera o altra el desenvolupament normal del viatge. Només amb una informació adequada pot el consumidor decidir la realització o cancel·lació del viatge, i assumir o rebutjar els riscos reals que pot comportar.

Aquesta informació necessària, que els països de la Unió Europea han estrenat amb les noves disposicions, cal entendre-la no pas com un entrebanc més que sofreix l'activitat professional dels agents de viatges, sinó com un valor afegit que només poden aportar els professionals del turisme.

Responsabilitat dels prestataris de serveis

"El sinistre que provoca els danys reclamats procedeix d'un accident viari concertat com a excursió facultativa el sisè dia del viatge.

"L'agència organitzadora del viatge facultatiu era W. Tours, que va contractar el guia i el conductor de l'autocar..."

"Des de l'arribada a l'aeroport de Mariquita (Veneçuela) i per 'incompliments' concrets del programa de viatge, segons el que s'havia acordat amb l'agència de viatges, responsabilitat dels corresponents de l'agència a l'Estat esmentat... La persona 'de contacte' a la destinació turística per part de l'agència majorista no va complir les seves funcions d'atenció i assistència..."



El creixement del turisme intraeuropeu i la proliferació de les reclamacions van determinar la redacció d'una directiva.



Algunes d'aquestes sentències turístiques, que ja podríem denominar "turisprudència", incideixen sovint en el fet que, en ocasions, l'objecte del litigi es presenta com un fet esdevingut a conseqüència del mal "funcionament" dels prestataris dels serveis: hotels, restaurants, altres agències, transportistes, guies...

Com hem pogut analitzar en altres apartats, l'article 11 de la Llei és força conculent al respecte: "Els organitzadors i els detallistes de viatges combinats respondran davant del consumidor [...] amb independència que les hagin d'executar ells mateixos o altres prestataris de serveis, i sense perjudici del drets dels organitzadors i detallistes a actuar contra els esmentats prestataris de serveis..."

No cal dir que l'elecció dels prestataris de serveis forma part de tot el conjunt de tècniques emprades pels agents de viatges a l'hora de programar, organitzar, desenvolupar, comercialitzar i vendre els seus productes i serveis. No obstant això, les obligacions vinculades a l'existència del contracte de viatge combinat, que lliga l'agència de viatges amb el client, s'haurien de veure reflectides a l'hora de concertar les relacions contractuals amb els seus proveïdors de béns i serveis.

La, en alguns casos, inexistència o l'excessiva heterodòxia de relacions amb hotels, transportistes, agències locals, guies i restauradors poden dificultar el necessari rescabament dels perjudicis ocasionats per algun dels col·laboradors necessaris en els nostres viatges a conseqüència del fet d'haver de respondre davant del client en tot procediment indemnitzatori.

Consideracions finals

Les agències de viatges constitueixen un dels elements bàsics de l'estructura turística i han esdevingut l'eix motor del turisme i la seva expressió social més significativa. Tradicionalment, el concepte tècnic i jurídic 'agència de viatges' s'ha definit més per la via de la descripció dels seus objectius i activitats que no pas per una lògica i definitiva tècnica raonada. De fet, tant la Directiva com la Llei utilitzen altres terminologies per definir aquesta figura ("organitzador" i "detallista"); encara que la Llei 21/1995 estableix, en la seva Disposició addicional segona, Naturalesa de l'Organitzador i el Detallista, que: "Als efectes d'allò que preveu aquesta llei, l'organitzador i el detallista hauran de tenir la consideració d'Agència de Viatges d'acord amb la normativa administrativa que sigui dictada a l'efecte".

La Directiva i la Llei han estat els anys darrers un important punt de referència per a la majoria d'agents de viatges; les agències de viatges i les seves organitzacions empresarials se n'han fet ressò mitjançant un gran nombre d'actes, conferències, congressos etc. Probablement, la "lleï" i el naixent dret turístic (públic i també privat) han fet acte de presència en escenaris on no sempre han estat ben rebuts.

No obstant això, a hores d'ara, fóra perillós continuar pensant que la legislació, turística o no turística, i en ocasions també les seves conseqüències, pertorben i compliquen el treball de les agències de viatges.

A conseqüència d'aquest procés, s'ha obert un gran debat que transcendeix les primeres i tan interessants aportacions que feia, gairebé en solitari, el gran agent de viatges que continua essent Manuel Almodóvar. Un nou "marc jurídic" que darrerament s'està definint, encara que d'una manera molt dispersa, mitjançant diferents sentències que ja han arribat als tribunals espanyols i que, encara que en petit nombre, comencen a marcar unes certes tendències.

Els estats membres de la Unió Europea han hagut d'adaptar les legislacions nacionals respectives a aquesta directiva de "mínims" que ha "capgirat" el sector d'agències de viatges. Això no obstant, en alguns d'aquests estats ja hi havia una sofisticada legislació de protecció al turista. És el cas d'Alemanya, els Països Baixos, Gran Bretanya, etcètera. Els organitzadors de viatges alemanys ja feia temps que no podien permetre's una oferta defec-tuosa. Amb l'ajuda dels tribunals alemanys, el turista alemany recuperava el diner, presentava reclamacions i, en molts casos, no li feien angoixa les incidències pròpies del procés, ja que havia signat una assegurança que incloïa, entre

altres coses, l'acció judicial, amb el consegüent estalvi dels enutjosos costos de tota acció judicial. Avui aquestes "pràctiques" ja han arribat als nostres tribunals.

Un "mal producte" costa a l'organitzador de viatges (gran, mitjà o petit) cada any més diners. Tanmateix, més car que la posada en marxa d'un procés és el fet que aquest turista simplement no tornarà en un punt de destinació determinat. El visitant descontent és el pitjor enemic de l'èxit i aquesta eterna "lleï turística" no es pot perdre de vista.

La majoria de professionals ja han assumit aquest repte i d'altres, i els consumidors ho saben. Els riscos ja comencen a ser calculats. L'establiment d'un sistema de condicions generals d'acord amb els nous temps, a més a més de ser un repte, és el futur.

Ara com ara, continua essent d'alt risc viatjar sense els consells i l'assessorament d'un agent de viatges. Sense la intervenció d'aquests veritables professionals, el consumidor cauria en la més absoluta i completa indefensió. ■

Notes i bibliografia

Notes

1. DOCE L 158, de 23-6-90, p. 59.
2. COM (93) 378, de 28-7-93.
3. DOCE L 280, de 29-10-97, p. 83-87.
4. DOCE L 95, de 21-4-93, p. 29.
5. DOCE L 384, 31-12-86, p. 54.
6. DOCE L 384, 31-12-86, p. 60.
7. Suplement 4/82 Butlletí mensual CE i Butlletí CE 6-1982. La comunicació inclou en un annex un document analític i estadístic titulat "La Comunitat europea i el turisme".
8. BORST, A., "La responsabilité des tour operators et des agents de voyages", 1979;

SOFRES, "Le marché européen des voyages à forfait", 1981.

9. DOCE C 358, de 31-12-1983, p. 52.

10. DOCE C, de 16-1-84, p. 281.

11. Malgrat la relativa modernitat de l'ordenació turística espanyola, han estat les agències de viatges les empreses de més antiga regulació. Les agències de viatges ja van ser objecte de regulació específica en el Decret de 19 de febrer de 1942, quan el turisme encara era competència del Ministerio de Gobernación. Anteriorment, ja hi havia hagut algunes disposicions administratives sobre empreses de viatges com ara Wagons Lits.

Bibliografia

ACAV, "I y II Foro", Barcelona, 1998-1999.

ARCARONS SIMÓN, R., *Manual de Derecho Administrativo Turístico*, Ed. Síntesis. Madrid, 1999.

AURIOLES MARTÍN, A.: "La Directiva sobre viajes combinados", *Revista de Derecho Mercantil*, núm. 206, Madrid, 1992.

COCA PAYERAS, M., "La protección jurídica del turista en el Derecho europeo comunitario", *Turismo y Defensa del Consumidor*, Palma de Mallorca, 1991.

DE LA HAZA, P., *El contrato de viaje combinado*, Marcial Pons, Madrid, 1997.

ENFOQUE XXI. EDITUR, FORO DEL SECTOR TURÍSTICO, "Proyecto de Ley reguladora de los viajes combinados", Tarragona, 1995.

GÓMEZ CALERO, J., *Régimen jurídico del contrato de viaje combinado*, Dykinson, Madrid, 1997.

JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN. ESCUELA OFICIAL DE TURISMO, "Agencias de Viajes y consumidores: la ley de viajes combinados", Ávila, 1997.

PY, P., *Droit du tourisme*, Ed. Dalloz, París, 1996.

RECASENS SORIANO, J.M., "La modificación del contenido de la oferta o del contenido del contrato en los viajes combinados", *Congrés ACAV*, Jerusalem, 1994.