

LOS PROBLEMAS NO DESCANSAN EN VERANO



Natalia ÁLVAREZ LATA

Profesora de Derecho Civil UDC y socia académica de Cremades&Calvo Sotelo Abogados

Los viajes veraniegos pueden ser fuente de conflictos poco compatibles con la tranquilidad y el descanso que pretendíamos al contratarlos. Caos en los aeropuertos, cancelaciones de vuelos, hoteles diferentes a los de las fotos que nos enseñaron, excursiones que no existen, son algunos de ellos. Pero no hay que desesperarse en exceso porque todo o casi todo tiene solución...

La saturación del tráfico aéreo y de la estructura aeroportuaria provoca muchas veces los temidos retrasos o cancelaciones de los vuelos, denegaciones de embarque por overbooking y la pérdida de equipajes a los viajeros. Lo óptimo es que quede constancia de nuestra reclamación in situ ante la aerolínea responsable; si no es así o en el caso de que no tengamos respuesta de la compañía, deberíamos dirigirnos a la AESA –sólo para los casos de retrasos o cancelaciones u overbooking; respecto a las pérdidas de equipajes se aplica el Convenio de Montreal de 1999–, en cuya web se facilitan formularios e instrucciones al respecto. Vaya por delante que ello no nos evita la demanda judicial –en breve, podremos acudir a otras vías alternativas de solución de conflicto, según la DA 2ª de la Ley 7/2017– si la compañía se niega al pago de las indemnizaciones y compensaciones establecidas para esos supuestos en el Reglamento UE 261/2004. Según esta norma, en caso de denegación de embarque o de cancelación de vuelo o de retraso de más de tres horas, se establece una compensación fija, establecida en función de la longitud del trayecto, sin necesidad de presentar las pruebas de haber sufrido daños indemnizables –basta que ocurra el supuesto de hecho mencionado para que nazca el derecho a la compensación (a partir de 250 euros)–. Pero es cierto que el propio Reglamento establece que el transportista puede exonerarse del pago de la compensación si informa con suficiente antelación de la cancelación y ofrece al pasajero un vuelo alternativo, entre otras circunstancias, que habrá de modular el juez finalmente. También en sede judicial podríamos, al margen de las compensaciones tasadas, pedir la reparación de otros daños materiales o morales, si los acreditamos.

¿Y qué ocurre si nos hemos visto afectado por una huelga? No es nada difícil en tanto que las protestas de los trabajadores suelen hacer coincidir sus reivindicaciones con las vacaciones. El mencionado Reglamento UE 261/2004 establece que la concurrencia de

¿Podemos cancelar las vacaciones sin coste? Los imprevistos también afectan a los viajeros y a veces hemos de deshacer planes de viaje contratados y pagados

circunstancia extraordinaria es causa de exoneración de responsabilidad, lo cual ha sido alegado por los transportistas en estos casos. Es interesante, en este punto, la reciente STJUE de 17 abril 2018 que niega que una «huelga salvaje» tenga esa condición exoneradora en tanto que las movilizaciones laborales –aunque sean imprevistas o sorpresivas– son inherentes a la actividad del transportista y quedan en su esfera de control.

Si conseguimos llegar a destino, quizás el hotel o cualquiera de los programas o actividades o servicios que nos han ofertado y que forman parte del viaje combinado contratado en la agencia no son lo que prometían o sencillamente no se han prestado. Las reclamaciones frente a los propios prestadores de los servicios –que han de disponer de las consiguientes hojas de reclamaciones–, y que a veces nos pueden facilitar una solución rápida y más reconfortante, no obstan las que se interpongan frente a la agencia de viajes o al organizador del viaje, que son responsables solidarias frente al consumidor por los servicios prestados, y ante las que tenemos acción hasta dos años después desde que el viaje finalizó, o debió haber finalizado. El art. 162 del RD Leg 1/2007, y una copiosa jurisprudencia que lo desarrolla, han venido resolviendo gran parte de los problemas que tienen que ver con los daños derivados del incumplimiento de viajes combinados, organizados por mayoristas o minoristas. No es tan sencilla la cuestión

cuando adquirimos el viaje en plataformas on line de viajes que no son propiamente organizadoras y que se limitan a intermediar entre el consumidor y el prestador de servicio y a comparar ofertas del mercado.

¿Podemos cancelar las vacaciones sin coste? Los imprevistos también afectan a los viajeros y a veces hemos de deshacer planes de viaje contratados y pagados. Por ahora –hay un Proyecto de Ley que transpone la Directiva 2015/2302/UE en tramitación–, la regla general es que el consumidor tiene derecho a la cancelación del viaje y devolución del precio, aunque debe abonar ciertas compensaciones o penalizaciones al organizador del mismo que varían en función de la antelación con la que se realice dicha cancelación. Pero si la resolución del viaje tuvo lugar «por causa de fuerza mayor», no tenemos que pagar nada; esto es, si concurren circunstancias anormales e imprevistas cuyas consecuencias no habrían podido evitarse. Ya se imagina el lector que enfermedades o empeoramientos de algunas que ya padece el viajero, y que le impiden viajar, y enfermedades graves o fallecimiento de familiares entran en esta categoría. Según la inminente regulación, también el viajero podrá cancelar sin penalización en caso de circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado... Nuevas reglas para el mundo inseguro de hoy.

