

## ■ CLAVES

**El agente de hoy es un consultor**

**M**E SORPRENDIÓ GRATAMENTE encontrarme a una agente de viajes en un evento de negocios en Las Vegas, ansiosa por saber cómo funcionaba mi negocio. LuggageHero es una red de almacenamiento de equipaje basado en la economía colaborativa. Ofrecemos un servicio a los viajeros que necesitan un lugar donde guardar su equipaje mientras visitan la ciudad en sus viajes de negocios o por ocio.



© JANNIK LAWAETZ

Esto no parece que deje muchas opciones para un agente. Sin embargo hablando con ella cambien de opinión: "Cuanto más sepa, mejor servicio podré ofrecer", dijo.

"¿Me puedes recomendar otros servicios como este?", me preguntó.

Su respuesta me hizo entender que los agentes de viajes de hoy no solo se basan en los servicios que ofrecen, sino que también actúan como consultores, aconsejando a sus clientes sobre las mejores experiencias de viaje. Lo que puede incluir una estancia en un Airbnb o una cena a través de EatWith. Adaptarse a las necesidades de los clientes, e incluso sorprenderlos en un es realmente el objetivo del agente de viaje de nuestros días.

"Sí, tengo varias recomendaciones más allá de las obvias", le respondí a esta inquieta agente. "Así que creo que compartiré algunas contigo, esperando que tú también compartas las mismas con tus clientes", le dije.

"Para tus clientes que visitan el Reino Unido, Your-ParkingSpace es el líder de estacionamiento en línea que permite encontrar espacios de estacionamiento, accesos para el vehículo y garajes en alquiler en toda la región. Los alquileres se realizan por hora o a más largo plazo. Si organiza un alquiler de coches para ellos, puede añadir esta información como un extra.

También podrá hablarles a sus viajeros con niños pequeños que se dirigen a los Estados Unidos y Canadá sobre BabyQuip. Este fantástico servicio se encuentra en más de 300 ciudades y ofrece a las familias una amplia variedad de equipo de calidad para bebés incluyendo sillas altas, cochecitos, libros y juguetes.

Uno de nuestros servicios favoritos es Vayable, a través del cual los locales de más de 600 ciudades ofrecen a los viajeros de todo, desde un recorrido por la ciudad estándar hasta una experiencia poco convencional."

© Jannik Lawaetz es fundador y CEO de LuggageHero.

**'La nueva norma amplía la protección otorgada a los viajeros, incluyendo nuevas formas de contratación, incrementa la transparencia en la contratación, elimina ambigüedades y colma lagunas legislativas', explica el abogado de Carrau Corporación**

TRIBUNA



© ENRIQUE AMBLAR

**La nueva regulación de los viajes combinados**

**E**L PASADO DÍA 27 de diciembre de 2018 fue publicado en el Boletín Oficial del Estado (BOE) el Real Decreto Ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas comunitarias en materia de marcas, transporte ferroviario, viajes combinados y servicios de viaje vinculados.

En materia de transporte el Real Decreto Ley aprobado conlleva la modificación de la Ley 38/2015, 29 de septiembre, del sector ferroviario, que ha sido adaptada a la Directiva 2012/34/UE del Parlamento y del Consejo, de 21 de noviembre de 2012, por la que se estableció un espacio ferroviario europeo único, directiva esta que fue modificada a su vez por la 2016/2370, de 14 de diciembre.

Igualmente, en materia de transporte de pasajero el Real Decreto Ley modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias a fin de transponer la Directiva (UE) 2015/2303 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados.

Analizando las principales modificaciones que el Real Decreto Ley aprobado ha conllevado en materia de transporte de pasajeros

cabre poner de manifiesto la modificación del ámbito de aplicación y las definiciones armonizadas de manera que el sujeto protegido por la norma pasa a ser 'el viajero', concepto más amplio que el de consumidor, ampliándose igualmente el alcance del concepto de viaje combinado, dando cabida a muchos productos de viaje que se encontraban en una indefinición jurídica o no estaban claramente cubiertos por la regulación anterior.

El Real Decreto Ley igualmente introduce el concepto de 'servicios de viaje vinculados' a través de los cuales se facilita a los viajeros, de manera presencial o en línea, la contratación de servicios de viaje, llevando a los viajeros a la celebración de contratos con distintos prestadores, incluyendo procesos de reserva conectados. Estos servicios de viaje vinculados constituyen una figura alternativa a los viajes combinados, estableciéndose unas obligaciones para

su desarrollo de menor calado que las exigidas a los precitados viajes.

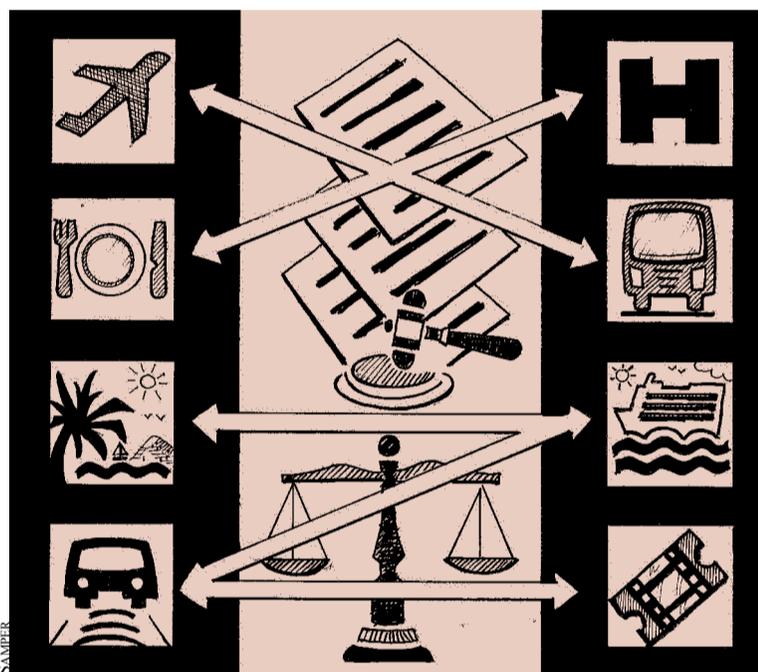
Para estar en presencia de un viaje combinado o ante un servicio de un viaje vinculado, se exige la combinación de determinados servicios de viaje para que puedan

configurarse como tales, así sólo la combinación de diferentes tipos de servicios de viaje, como el alojamiento, el transporte de pasajeros en autobús, tren, barco o avión, así como el alquiler de vehículos de motor o de determinadas motocicletas, debe ser tenida en cuenta a efectos de determinar si se trata de un viaje combinado o un servicio de viaje vinculado. Igualmente, cuando determinados servicios, como pueden

ser la adquisición de entradas para conciertos o acontecimientos deportivos o las visitas guiadas, se combinan con un sólo servicio de viaje de otro tipo, únicamente dará lugar a un viaje combinado o un servicio de viaje vinculado si los servicios contratados representan una posición igual o superior al veinticinco por ciento del valor del viaje combinado o de los servicios del viaje vinculado, o si se ha publicitado como un elemento esencial del viaje, o constituyen por cualquier otra razón una característica esencial de este.

El Real Decreto Ley refuerza así mismo la información precontractual del viajero y su carácter vinculante, ampliándolo a nuevas formas de contratación, habida

cuenta la era digital en que nos hallamos y la importancia de la contratación en línea. Con relación a los viajes combinados se contempla expresamente la posibilidad de modificar unilateralmente el contrato siempre que se



hay reservado este derecho en el contrato, que estas sean insignificantes, y se haya informado al viajero de manera clara, comprensible y destacada en un soporte duradero.

Por su parte, los viajeros podrán resolver el contrato siempre que los cambios propuestos alteren sustancialmente las características principales de los servicios de viaje, estableciéndose un plazo de 14 días naturales para el reembolso de todo pago indebido realizado por el viajero en caso de resolución.

El precio de estos viajes combinados podrá incrementarse únicamente si tal posibilidad se recoge en el contrato y viene justificado en los supuestos legalmente previstos (combustible, tasas...). Esta posibilidad está condicionada a que el viajero pueda ver reducido el precio por las mismas causas. En todo caso si el aumento del precio excede del ocho por ciento el viajero podrá resolver el contrato en un plazo razonable fijado por el organizador.

Respecto de la ejecución del contrato y en aquellos supuestos en que debido a la concurrencia de circunstancias inevitables y extraordinarias sea imposible ga-

rantizar el retorno puntual de los viajeros, el organizador, o en su caso el minorista, no asumirá el coste de alojamiento continuado que supere tres noches por viajero, salvo que se trate de colectivos especialmente protegidos.

El Real Decreto Ley establece igualmente que cuando exista una falta de conformidad que afecte sustancialmente a la ejecución del viaje, entendiéndose por tal la no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en un viaje combinado, y el organizador, o el minorista, no la haya subsanado en plazo razonable fijado por el viajero, este podrá poner fin al contrato sin pagar penalización, y solicitar tanto una reducción del precio como una indemnización por los daños y perjuicios causados.

Finalmente se regula la obligación para los organizadores y minoristas de constituir una garantía, en los términos que establezcan las administraciones autonómicas, que responda, con carácter general, de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios, especialmente el reembolso de pagos anticipados y repatriaciones de viajeros en caso de insolvencia. Esta garantía deberá ser efectiva y suficiente para cubrir todos los pagos que previsiblemente se vayan a recibir por un organizador o un minorista en temporada alta. Estos,

en cualquier caso, deberán adaptar la protección en caso de un aumento de riesgos, caso de un incremento importante de la venta viajes combinados.

Esta protección frente la insolvencia del organizador, minorista, es extendida por el Real Decreto Ley a los servicios de viaje vinculados. La exigencia de la precitada garantía será igualmente exigida a los empresarios no establecidos en un Estado miembro de la Unión Europea siempre y cuando faciliten servicios de viaje vinculado en España.

En definitiva, la nueva norma dictada, con relación a los viajes combinados y servicios de viaje vinculados, amplía la protección otorgada a los viajeros, incluyendo nuevas formas de contratación, incrementa la transparencia en la contratación, elimina ambigüedades y colma lagunas legislativas.

© Enrique Amblar es abogado de Carrau Corporación.

El Real Decreto Ley establece igualmente que cuando exista una falta de conformidad que afecte sustancialmente a la ejecución del viaje, entendiéndose por tal la no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en un viaje combinado, y el organizador, o el minorista, no la haya subsanado en plazo razonable fijado por el viajero, este podrá poner fin al contrato sin pagar penalización, y solicitar tanto una reducción del precio como una indemnización por los daños y perjuicios causados.

Finalmente se regula la obligación para los organizadores y minoristas de constituir una garantía, en los términos que establezcan las administraciones autonómicas, que responda, con carácter general, de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios, especialmente el reembolso de pagos anticipados y repatriaciones de viajeros en caso de insolvencia. Esta garantía deberá ser efectiva y suficiente para cubrir todos los pagos que previsiblemente se vayan a recibir por un organizador o un minorista en temporada alta. Estos,

en cualquier caso, deberán adaptar la protección en caso de un aumento de riesgos, caso de un incremento importante de la venta viajes combinados. Esta protección frente la insolvencia del organizador, minorista, es extendida por el Real Decreto Ley a los servicios de viaje vinculados.

La exigencia de la precitada garantía será igualmente exigida a los empresarios no establecidos en un Estado miembro de la Unión Europea siempre y cuando faciliten servicios de viaje vinculado en España.

En definitiva, la nueva norma dictada, con relación a los viajes combinados y servicios de viaje vinculados, amplía la protección otorgada a los viajeros, incluyendo nuevas formas de contratación, incrementa la transparencia en la contratación, elimina ambigüedades y colma lagunas legislativas.

© Enrique Amblar es abogado de Carrau Corporación.

**Los servicios de viaje vinculados constituyen una figura alternativa a los viajes combinados**