

Vacaciones en un mar de incidentes. Derechos y obligaciones del turista

Ramón Arcarons

Escola Universitària d'Hoteleria i Turisme CETT-UB

Resumen

■ El 1 de diciembre, de 2007, quedó derogada la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados por Real Decreto Legislativo 1/2007 (España). El Real Decreto refunde en un único texto la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y las normas de transposición de las directivas comunitarias dictadas en materia de protección de los consumidores y usuarios, encontrándose entre estas la Ley de Viajes Combinados. Pero también se han hecho modificaciones que traerán consecuencias importantes en el día a día de las agentes de viajes.

Palabras clave:

Agencias de viajes, turoperadores, consumidores, régimen de responsabilidad, información turística, folletos informativos, daños morales

Abstract

■ On 1st December 2007, the Law 21/1995 of 6th July, which regulates package holidays by the Royal Decree 1/2007, was abolished. This Royal Decree (Spain) merges in a single text the General Law for the Protection of Consumers and Users and the transposition standards of EU directives issued regarding the protection of consumers and users, among which is the Law of Combined Travel. But there have also been changes which will entail a significant impact on the day-to day running of travel agencies..

Key Words:

Travel agencies, tour operators, consumers, regime responsibility, tourist information, brochures, moral damages

Introducción

■ No hace muchos años, cuando se planteaban las relaciones e interrelaciones existentes entre turismo y derecho, la idea parecía algo rara y extraña. Turismo y Derecho eran para algunos términos antagónicos, tanto por lo que refiere a los estudios y formaciones turísticas como para el mismo funcionamiento de los distintos subsectores que integran el denominado sistema turístico.

En este contexto se consideraba y se sigue considerando que era necesario dar un paso más, en todo aquello que hasta entonces había sido tradicional. Por todo ello, se inició a partir de la experiencia docente y profesional el camino hacia una nueva investigación, tanto en turismo como en derecho; todo ello llevado a cabo por estudiantes de la Diplomatura en Turismo de la EUHT CETT-UB, Diplomados en Turismo y profesores de Derecho del Turismo de la EUHT CETT-UB.

La realidad turística es argumento lo suficientemente im-

portante para que el Derecho no la pueda desconocer, aunque por diversas circunstancias se haya olvidado durante años. La experiencia nos demuestra que, especialmente la incidencia del turismo sobre la actividad económica ha provocado una especial atención del Derecho sobre las mismas actividades que comporta el propio sistema turístico.

En líneas generales, el conjunto de normas que incide sobre el turismo se aglutina fundamentalmente en torno a tres grandes núcleos jurídico públicos y uno jurídico privado: en primer lugar, el relativo a las medidas de fomento (subvenciones, créditos, premios, facilidades para el planeamiento urbanístico, etc.); en segundo lugar, el referente a las normas de policía en su más amplio sentido, y en tercer lugar el que regula la intervención directa de la Administración, bien a través de servicios públicos, bien mediante la creación de empresas públicas. El núcleo de las normas jurídico privadas intenta resolver los problemas surgidos entre los particulares

con ocasión del turismo: transporte, alojamiento, viaje organizado, etc. (Torres Llana, 2006).

Este marco jurídico, en ocasiones difícil de delimitar se proyecta sobre una pluralidad de instituciones jurídicas: contratos, empresas e infraestructuras. En todos los casos el nivel de calidad de la oferta turística tiene como principal destinatario al propio turista, pero no cabe duda de que el mismo depende y exige asimismo un nivel de saneamiento de las empresas e instituciones que prestan dichos servicios (Torres Llana, 2006).

La esencia de la política legislativa turística, debe ser ante todo bipolar, intentando cubrir dos objetivos básicos: proporcionar al turista el más elevado nivel de satisfacción posible; y por otro lado, crear las condiciones óptimas para que las empresas turísticas y los propios destinos turísticos generen riqueza en el sector. En consecuencia, se trataría de proteger tanto al turista como a las empresas turísticas, sin olvidar la propia subsistencia de los mismos destinos turísticos.

En este sentido, no cabe duda de que cuando un país es fundamentalmente emisor de turistas debe preocuparse

sobre todo de adoptar garantías en el punto de origen, mientras que cuando lo es receptor debe centrar su interés en asegurar la prestación de los servicios en el punto de destino.

Las páginas que siguen se centran en el primero de estos dos temas, el de la protección del turista; partiendo del análisis de las sentencias producidas por los tribunales españoles (denominada jurisprudencia menor o, en el caso del turismo *Turisprudencia*), todas ellas relacionadas con los viajes, vacaciones y circuitos combinados, a partir de la aprobación de la Directiva del Consejo de las Comunidades Europeas 90/314/CEE relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados (en adelante DVC) y su aplicación a la legislación nacional de los estados miembros de la Unión Europea, en este caso España. El éxito o el fracaso del turismo global se basa en la satisfacción del consumidor, no hay que insistir sobre su importancia, de su nivel de satisfacción depende que el turista regrese al mismo lugar o país e incluso que realice una eficaz publicidad boca a oreja en el círculo de sus parientes y amigos o que, por el contrario, ni vuelva ni realice propaganda positiva.

Viajes, vacaciones y circuitos combinados

■ Con anterioridad a 1990, fecha en la que se aprueba la DVC no existía en la Unión Europea una normativa específica que regulase los viajes combinados. La regulación del viaje combinado vino establecida en la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados (en adelante, LVC) producto a su vez de la adaptación a nuestro ordenamiento jurídico interno de la DVC. El profesor Auriolés califica acertadamente esta norma como la más importante aprobada en materia turística en nuestro país en los últimos años y destaca su extraordinaria coincidencia con la Directiva que transpone (Auriolés Martín, 2002: 138).

El 1 de diciembre, de 2007, quedó derogada la LVC, por el Real Decreto Legislativo 1/2007. Este Real Decreto re-

funde en un único texto la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante TRLGDCU) y las normas de transposición de las directivas comunitarias dictadas en materia de protección de los consumidores y usuarios, encontrándose entre éstas la LVC.

Al mismo tiempo, las agencias de viajes tuvieron que ir adaptándose a las crecientes exigencias de los consumidores, que comportaron un aumento considerable de quejas, reclamaciones, denuncias, etc. y, posteriormente sentencias de los tribunales de justicia, en las que no siempre se han entendido las especiales circunstancias que comporta la programación y venta de lo hoy se denominan viajes combinados.

De cómo se interpreta la programación, organización y venta de viajes combinados en los tribunales españoles

■ El 7 de junio de 2006 el Tribunal de Grande Instance de Paris (TGI) condenaba a la agencia de viajes francesa Ultramarina, como consecuencia del secuestro sufrido por tres de sus clientes (abril de 2000) durante cinco meses, en la Isla de Jolo (Filipinas), por el grupo terrorista islamista Abu Sayyaf, a indemnizar a éstos con la cantidad de un millón de euros.

Sonia Wendling y Marie Moarbes fueron secuestradas el día 23 de abril y liberadas el 27 de agosto del 2000. Jacques Bichard, presidente de la 1ère chambre du TGI, ha estimado que la agencia de viajes Ultramarina, en tanto que "especializada en la organización de viajes combinados en esta parte del mundo, debía conocer y evaluar exactamente el peligro y la situación en la que se

encontraba el destino turístico". La sentencia condenatoria a la agencia de viajes Ultramarina, por el Tribunal de Grande Instance de Paris (TGI) ha causado un gran estuor entre las agencias de viajes francesas. No obstante, estas situaciones se repiten en los últimos años. Que duda cabe que el viaje y las vacaciones siempre han implicado riesgos, pero nunca como ahora éstos habían sido tan evidentes y, tan conocidos, debido a la mejora de las comunicaciones y al fenómeno de la globalización.

1. ¿Es responsable la agencia de viajes de los daños causados por fenómenos meteorológicos extremos en destinos turísticos?

■ Desgraciadamente durante los últimos meses/años estas situaciones acostumbran a ser habituales en cualquier parte del mundo. Los tribunales españoles han entendido que esta es, también, una "responsabilidad" de las agencias de viajes, con todo lo que comporta a la hora de organizar, programar y vender determinados destinos turísticos afectados cada vez más por la existencia de dichos fenómenos meteorológicos, teniendo en cuenta los niveles de responsabilidad asumidos por los operadores turísticos europeos y, la incidencia que ya está teniendo en el desarrollo y consolidación de viejos y nuevos destinos, especialmente en el Caribe.

Tal es el caso de la Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona (Sección 17ª), de 27 junio 2000, que condenó solidariamente a dos agencias de viajes como consecuencia de los daños producidos por el huracán "Georges" a sus clientes.

Considera la sentencia que: "La organizadora del viaje es responsable por los perjuicios causados a consecuencia de los hechos acaecidos, tanto si tuvo conocimiento de la posibilidad de que la zona se viese afectada por el huracán (...) como si no tuvo conocimiento, pues de todos modos podía haberlo tenido si hubiese actuado con un mínimo de diligencia, sin que pueda calificarse el hecho de fuerza mayor, pues no era imprevisible".

Considera la sentencia que, la agencia minorista sería también responsable, con carácter solidario ya que: "...entre sus obligaciones se hallaba la de informar de todas las características del viaje contratado (art 3, 1 LVC), entre las que estaba la posibilidad de que quedase afectado por los fenómenos meteorológicos que fueron el origen último de los perjuicios que se reclaman, los cuales como empresa del sector tenía obligación de conocer...".

Es importante señalar que esta línea jurisprudencial ha continuado produciéndose en los últimos años, en 2007, la Audiencia de Cantabria condenó a Viajes Marsans a indemnizar con 4.333 euros a una pareja que se vio sorprendida por dos huracanes durante su luna de miel en

Los tribunales españoles, han interpretado durante los últimos años de forma singular las diferentes problemáticas que generan la programación, organización y venta de viajes combinados; así como las generadas en la venta de pasajes de transporte aéreo. La labor Jurisprudencial, ha generado diferentes controversias, de las que se destacan las que a continuación reproducimos.

Punta Cana (República Dominicana). La Audiencia de Cantabria ha estimado así el recurso presentado por los demandantes contra una sentencia de un juzgado de Primera Instancia, que exoneró de responsabilidad a la agencia de viajes porque no apreció negligencia en el cumplimiento del contrato, sino "fuerza mayor".

Según la sentencia, la agencia no puede considerar los huracanes como una causa de fuerza mayor para evitar su responsabilidad, por lo que deberá compensar a los recién casados tanto por los días de viaje que no pudieron disfrutar como por daños morales.

En opinión del tribunal, la agencia ("dedicada profesionalmente a esos servicios) sabía que septiembre es un mes de temporales en la zona y tenía el "deber legal y contractual" de comunicar a sus clientes el "riesgo". Al no hacerlo, "no les dio la posibilidad de reflexionar". La agencia de viajes "podía haber previsto el huracán" y haber evitado al matrimonio las consecuencias de la "fuerza destructiva del fenómeno" si hubiera actuado con "la diligencia debida". Según la Sala, Viajes Marsans se dedica profesionalmente a organizar viajes a Punta Cana, por lo que conoce "con absoluta certeza" que en esas fechas "sistemáticamente" se producen huracanes que "interrumpen el disfrute del viaje" e, incluso, "ponen en peligro la integridad y la vida de los clientes", según el Tribunal.

De hecho, entre el 1 de junio y el 15 de septiembre de 2004, el año en el que este matrimonio viajó a Punta Cana, azotaron la República Dominicana seis ciclones, lo que, según la Audiencia de Cantabria, da una media de más de un huracán cada quince días y demuestra que era previsible que esos fenómenos afectaran a los turistas.

El Tribunal señala en la sentencia que la agencia de viajes tenía el deber de comunicar a los clientes el "grave riesgo" que estaban aceptando al firmar el contrato del viaje y, al no hacerlo, añade, "incumplió con sus obligaciones". La presencia en Punta Cana de los huracanes "Iván" y "Jeanne" fue detectada con antelación y Viajes Marsans tomó medidas para evitar que el primer ciclón

provocara daños a sus clientes, pero la parecer no hizo lo mismo con el segundo.

Según la Audiencia de Cantabria, antes de la llegada de "Jeanne", la agencia tuvo tiempo para ofrecer a los viajeros la posibilidad de regresar a España o trasladarlos a un lugar seguro de la isla, pero no lo hizo. El fallo también recalca que la pareja pagó a Viajes Marsans para que se ocupara de toda la organización y que la obligación de la empresa era conocer la evolución de los huracanes y adoptar medidas. Sin embargo, el matrimonio tuvo que permanecer en el hotel, sin que se les ofreciera la posibilidad de volver a España o trasladarse a otra zona.

Resulta significativo y, a la vez preocupante, que reconozca la sentencia como obligación propia de las

agencias de viajes, la de conocer la existencia y características de fenómenos meteorológicos diversos, así como su repercusión e incidencia en los viajes al considerar que: "...como empresa del sector tenía la obligación de conocer..." las zonas que se podían ver afectadas por el huracán "Georges".

Estos fenómenos meteorológicos son, desgraciadamente, noticia de portada tanto en la prensa general, como en la especializada. No cabe duda que, a partir de la existencia de reiteradas sentencias en las que mayoritariamente se condena a las agencias de viajes, la programación, organización y venta de muchos de estos destinos turísticos puede verse resentida como consecuencia de los niveles de riesgo y responsabilidad que puede generar dicha línea jurisprudencial.

2. Un viaje, todavía, "no combinado" con responsabilidad solidaria

■ Don Pedro Jesús R.S.C. contrato un viaje para él y su esposa por la República Dominicana cuya duración iba del 29 de septiembre de 1992 al 13 de octubre del mismo año, viaje organizado por la mayorista "JT, SA" y concertado con la minorista "VT, SA"; en un trayecto en avioneta desde la localidad de "El Portillo" al aeropuerto de "Herrera", en la localidad de Santo Domingo, la avioneta sufrió un accidente cayendo al mar a consecuencia del cual falleció la esposa del demandante.

Don Pedro Jesús, formuló demanda de menor cuantía, ante los Juzgados de Primera Instancia de Zaragoza, contra la mayorista "JT, SA" y la minorista "VT, SA", suplicando al Juzgado dictará sentencia condenando a las demandadas, a abonar la cantidad de 90.151,82 euros, en concepto de indemnización de los daños y perjuicios derivados de la muerte de su esposa. El Juzgado de Primera Instancia número 10 de Zaragoza, desestimó la demanda, absolviendo a las demandadas (27 de marzo de 1995). Interpuesto recurso de apelación contra la sentencia de primera instancia y tramitado el recurso, la Sección Quinta de la Audiencia Provincial de Zaragoza, dictó sentencia en fecha 27 de octubre de 1995, estimando el recurso de Don Pedro Jesús y, en consecuencia condenando a la conjunta y solidariamente a la mayorista "JT, SA" y a la minorista "VT, SA" en la cantidad de 90.151,82 euros.

Las agencias de viajes demandadas y condenadas, en

esta última instancia, presentaron recurso de casación contra la sentencia pronunciada por la Audiencia Provincial de Zaragoza, finalmente el Tribunal Supremo resuelve declarando no haber lugar a los recursos de casación interpuestos.

Hasta aquí el relato de los hechos, de un viaje todavía "no combinado", ya que el viaje en cuestión se producía durante el verano de 1992, fecha en la que, si bien ya se había aprobado la Directiva 90/314/CEE no había realizado la transposición de dicha directiva y, en consecuencia, no existía todavía la LVC.

Si bien es cierto que, en la fecha que este viaje todavía "no combinado" llega al Tribunal Supremo, ya estaba en vigor la LVC, resulta evidente que en ningún caso podía considerarse su aplicación por razones evidentes.

La minorista "VT, SA" plantea en el recurso uno de los argumentos más utilizados durante estos años: "[...] la agencia de viajes actuaba como comisionista de la mayorista "JT, SA" [...] de forma manifiesta, por lo que no quedaba obligada directamente frente a las personas con quienes contrató el viaje ofertado por la mayorista [...]".

Cabe decir que este ha sido y, sigue siendo uno de los argumentos redundantes que utilizan las agencias minoristas, con tal de ver disminuidas sus responsabilidades ante los consumidores.

3. ¿Cómo puede ser la agencia de viajes responsable de las lesiones causadas por un animal marino a un bañista invidente?

■ Quizás sorprenda el enunciado de esta pregunta pero sucedió y se corresponde con los hechos acontecidos, el

día 30 de agosto de 1996, durante la celebración del viaje cuyo destino era la ciudad de Bahía Príncipe (República

Dominicana) incluía transporte, estancia y manutención en el sistema de "todo incluido" en el complejo hotelero denominado Club Bahía Príncipe.

En esta fecha, después de llegar al lugar de destino, el cliente, ciego de nacimiento, estaba tomando un baño en la playa que se encuentra dentro del recinto del hotel cuando fue atacado por un animal marino que le ocasionó importantes lesiones en la pierna y mano derechas, de las que fue atendido inicialmente en un centro hospitalario de Puerto Plata, regresando al día siguiente a Vigo junto con su familia donde continuó el tratamiento.

En este caso, los diversos folletos informativos del viaje contenían una descripción detallada de las principales características del complejo hotelero, encontrándose la playa dentro de los límites del Hotel, siendo esta de uso exclusivo de los clientes del mismo, para los no clientes del Hotel entrar en la playa suponía utilizar otras vías, 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.

Por consiguiente, el accidente tuvo lugar dentro de la órbita de lo pactado y como desarrollo del contenido de la relación contractual, es por ello que los daños sufridos por el cliente, en base a lo establecido por el art. 11.2 de la LVC, resultan imputables al hotel por ejecución deficiente del contrato y por ende de ellos deberán responder frente al cliente las agencias de viajes que organizaron, programaron y comercializaron el viaje.

Por último la responsabilidad solidaria frente al consumidor de las agencias mayorista y minorista resulta igualmente de la aplicación del art. 27.2, de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

4. El cambio de hotel repara el daño que han sufrido los viajeros a partir de ese momento, pero no el de los días que han permanecido en un hotel que no correspondía a las características ofrecidas

■ Los Sres. Fidel Mercedes se disponían a disfrutar de su luna de miel en la Riviera Maya y para ello acudieron a la demandada para que les preparase un viaje completo. Ese objetivo se vio quebrado cuando el hotel proporcionado por la Agencia no correspondía con las expectativas contratadas, lo que produjo en los viajeros molestias, preocupaciones, incomodidades, etc... Los cuatro primeros días del viaje no correspondieron a lo contratado; no así el resto de los días debido al cambio de hotel.

Seguido el litigio en cuestión por sus trámites legales ante el Juzgado de Primera Instancia de referencia, con fecha 20 de Septiembre de 2004, se dictó sentencia cuyo fallo dice así: "[...] estimar en parte la demanda interpuesta por D. Fidel Y Mercedes contra VIAJES HALCON E IBEROJET, condenando solidariamente a los demandados abonar a los actores la cantidad que en ejecución de sentencia resulte de la conversión a euros los 1852,20 pesos mejicanos más el intereses legal desde la interposición de la demanda. En cuanto a las costas cada parte abonará las causadas a su instancia y las comunes por mitad [...]". Notificada a las partes la referida sentencia,

por la parte demandante se preparó recurso de apelación que fue interpuesto dentro del término legal alegando lo que estimó oportuno.

La Audiencia argumentó que: "[...] el cambio de hotel, es una de las características ofrecidas, repara el daño que han sufrido los viajeros a partir de ese momento, pero no el de los días que han permanecido en un hotel que no correspondía a las mismas [...] ese objetivo se vio quebrado cuando el hotel proporcionado por la Agencia no correspondía con las expectativas contratadas, lo que produjo en los viajeros molestias, preocupaciones, incomodidades, etc.... en definitiva, los cuatro primeros días del viaje no correspondieron a lo contratado; no así el resto de los días debido al cambio de hotel. Por ello entendemos que sí procede concederles una indemnización que será la de un tercio (4 días) del total de los días contratados (12 días), equivalente a 951,20 Euros, todo ello en aplicación de los artículos 10.1, 11.1 y 11.2 de la Ley de Viaje Combinado [...]". (Audiencia Provincial de Valladolid, Sección 3ª, Sentencia 22 de febrero de 2005, rec. 59/2005).

5. Los hoteles no estaban clasificados con estrellas. De esta forma, la propaganda correcta habría consistido en advertir esto a los usuarios, aunque se pudiese hacer una mención de los servicios que reunía el hotel

■ Del 25 de julio al 2 de agosto de 1.994 se hizo un viaje organizado por PULLMANTUR. Ante las quejas recibidas, esta entidad el 15/11/94 hizo un escrito en el que se

eximía de toda responsabilidad. El Instituto Panameño de Turismo informó el 13/11/95, y, en ella, se decía expresamente que no contaban "con regulación en mate-

ria de clasificación por estrellas"; que las leyes vigentes en aquel país definían "cinco categorías, dependiendo de la infraestructura: hotel, aparthotel, pensión, residencial y motel"; el Hotel Contadora Resort ofrecía "los siguientes servicios: 350 habitaciones, aire acondicionado, cable TV, área de playa, equipos marinos: jet ski y otros, caballos, restaurantes, discoteca, área deportiva: cancha de tenis, piscina para adultos y otra para niños, campo de golf, y casino".

El 29 de diciembre de 1.995 se acordó el inicio de un expediente sancionador por el que se hizo la denuncia, que el Hotel Contadora Beach Resort tenía cinco estrellas, careciendo de dicha clasificación turística.

Tras los trámites pertinentes, dictó resolución la Dirección General de Turismo de la Comunidad Autónoma de Madrid, el 4 de julio de 1.996, por la que se imponía a la hoy demandante, una sanción de 1.202,02 euros por incumplimiento en la categoría de un Hotel contratado para el alojamiento durante un viaje a Panamá.

Después de seguir los trámites administrativos preceptivos, la agencia de viajes presentó recurso contencioso administrativo.

La sección 8ª del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, en su sentencia de 26 de mayo de 1999 considera al respecto de las cuestiones planteadas que: "[...]el

detallista o, en su caso, el organizador deberá poner a disposición de los consumidores un programa o folleto informativo que contenga por escrito la correspondiente oferta sobre el viaje combinado y que deberá incluir una clara y precisa información sobre los siguientes extremos: [...] c) relación de establecimientos de alojamiento, con indicación de su tipo, situación, categoría o nivel de comodidad y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística en aquellos países en los que exista clasificación oficial [...]"

Por consiguiente, continua la sentencia: "[...] al no hacerse correctamente la publicidad, pues se anunció que el Hotel tenía cinco estrellas, cuando no estaba clasificado oficialmente, nos encontramos que: a) Se incurrió en lo previsto en el art. 3.1.3 del R.D. 1.945/83, de 22 de junio que al enumerar las infracciones en materia de protección al consumidor, dice que es infracción por alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios susceptibles de consumo [...] el fraude en cuanto al origen calidad, composición cantidad, peso o medida de cualquier clase de bienes o servicios destinados al público, o su presentación mediante determinados envases, etiquetas, rótulos, cierres, precintos o cualquier otra información o publicidad que induzca a engaño o confusión o enmascare la verdadera naturaleza del producto o servicio [...]". (Tribunal Superior de Justicia de Madrid, Sala de lo Contencioso-administrativo, Sección 8ª, Sentencia de 26 mayo de 1999, rec. 102/1997).

Conclusiones. El cambio climático plantea riesgos para el turismo

■ Para la mayoría de expertos resulta obvio que el cambio climático genera, desde hace años, riesgos para el turismo. No se trata de especulaciones, formuladas por académicos más o menos sensibles a las distintas realidades turísticas. El cambio climático plantea un riesgo creciente para el sector turístico, para los propios turistas y para todos aquellos agentes privados i/o públicos que intervienen de forma activa en la consolidación y desarrollo del propio sistema turístico.

El cambio climático está provocando que la gente decida vacacionar en lugares seguros lejos de toda exposición a un tsunami, tifones, huracanes; etc. Los destinos de playa en los que se han realizado cuantiosas inversiones como el caso de México en la Riviera Maya; Puerto Vallarta; Nuevo Vallarta; Acapulco; y Los Cabos, todos estos sitios podrían llegar a padecer la tésitura de menores índices de ocupación por los trastornos atmosféricos.

No se trata, ni de una conjetura, ni de una evaluación precipitada en función de informes más o menos fundados sobre los problemas generados por los cambios en el clima. La mayoría de las sentencias analizadas han marcado un camino, y el regreso se plantea difícil; la tu-

risprudencia meteorológica ha empezado a producir consecuencias y, los tribunales españoles no son los únicos, si consideramos que la legislación turística española en materia de viajes combinados es consecuencia directa de la DVC.

El consumidor turístico busca protección, disfrutar del entorno y hace valer cada uno de sus derechos, de sus euros, dólares, yens, libras, etc, que paga a las agencias de viajes con quien contrata. Dichas agencias, a su vez, empiezan a sufrir las contingencias provocadas por fenómenos naturales, que ya han dejado de ser fuerza mayor, según los tribunales. Ante estas situaciones, nadie quiere perder: agencias de viajes, compañías aéreas, hoteles, restaurantes... incluso los mismos destinos turísticos afectados; pero quien no puede perder es el consumidor turístico, porque si pierde el consumidor perderá el turismo y una parte muy importante de las economías nacionales e internacionales sufrirá las consecuencias directas.

Para combatir esta amenaza, hay que investigar más e incrementar la coordinación entre las administraciones públicas y el sector privado de modo que se garantice

que las políticas de turismo y los planes de desarrollo y gestión tengan presentes los posibles efectos.

“Independientemente de los resultados ambientales, el turismo no puede considerarse de forma aislada”, según Frangialli. “Si se producen cambios importantes en los patrones de la demanda turística, resultarán afectadas muchas esferas de la política económica y social”, entre ellas la vivienda, el transporte y la infraestructura social.

Cabe mencionar que la Organización Mundial del Turismo (OMT) ha emprendido un amplio número de actividades de investigación, fortalecimiento de capacidades y cooperación técnica con el fin de promover el desarrollo sostenible del turismo y la conservación del medio ambiente en las zonas costeras; en las regiones montañosas; en los destinos de ecoturismo; y en otras zonas especialmente sensibles al cambio de las condiciones climatológicas. En la actualidad, la OMT prepara una lista de propuestas para ayudar al turismo a adaptarse al cambio climático.

No obstante, las sentencias se siguen produciendo y, los tribunales siguen analizando casos y situaciones en las que los fenómenos meteorológicos extremos son protagonistas, situando a las agencias de viajes como protagonistas principales de una historia que acaba de comenzar.

Recientemente hemos podido analizar el fallo de un tribunal argentino, “Lorenzini de Martini i Luciana y otro c/Viajes Ati, SA. s/sumario” del 10 de marzo de 2008, en el que el tribunal reitera los argumentos empleados por los jueces españoles.

Respecto del carácter de "casus" del Huracán Lenny, la Cámara entiende que “si bien es posible que por las características de un huracán, las previsiones que -en su caso- se adopten podrían en definitiva verse superadas, lo cierto es que la ley no exige que se combata el fenómeno climático en sí mismo, sino que el intermediario adecue su conducta a la previsión o capacidad para reconducir la situación creada (vgr. traslado de pasajeros a otro hotel de similares características).”

“Tampoco puede afirmarse que una tormenta tropical en

la actualidad resulte imprevisible, puesto que éstas son totalmente habituales en esa época del año en la zona del Caribe y se cuenta con sistemas de predicción meteorológica en diversos centros regionales que vigilan continuamente su formación, la evolución más probable, la intensidad de viento, las precipitaciones y demás características, emitiendo de modo continuado informaciones y avisos, resultando responsable -en el caso- el Centro Nacional de Huracanes de Miami (Florida), donde incluso hasta el público en general puede tener un acceso rápido y fiable a través de la constante vigilia de una dirección de Internet.”

Por lo tanto, “juzgo en consecuencia que ‘ATT’ resulta responsable por los daños causados a los accionantes tanto en el supuesto de haber tenido conocimiento de que la zona iba a verse afectada por el huracán, cuanto pudiera desconocerlo. Ello, pues en el primer caso -lo más probable en atención a que desarrolla su actividad comercial en el sector turístico- debió abstenerse de organizar el viaje o debió hacerlo avisando a los usuarios antes de contratar, la posibilidad de que el destino se podía modificar o bien adoptar las medidas necesarias para que de no se produjeran los contratiempos en el hotel involucrado. Por el contrario, de haber desconocido que el huracán ‘Lenny’ iba a atravesar la zona de Sint Maarten, de haber actuado con un mínimo de diligencia y con una simple consulta en la web pudo conocer acerca de su existencia, progreso y avance probables.”

Resulta curioso y, a la vez, preocupante, en el caso que nos ocupa que la sentencia haga una clara referencia al cómo. Es decir, a que la agencia de viajes “debió abstenerse de organizar el viaje o debió hacerlo avisando a los usuarios antes de contratar”. En el caso, de que esto fuese así podría peligrar la sostenibilidad de determinados destinos que sufren desde hace años dichos fenómenos meteorológicos extremos como los huracanes o las inundaciones ponen en peligro la salud y la seguridad de los turistas y de las poblaciones locales por igual y pueden destruir la infraestructura básica de un destino y, que pueden seguir sufriendose en el futuro como consecuencia del cambio climático. Cuando esto ocurre, bastan las imágenes para disuadir a los posibles turistas de emprender su viaje, con la consiguiente caída del número de visitantes y su incidencia en la economía local.

Referencias

Arcarons R; Casanovas, O (2008). *De la jurisprudencia amenazante a la legislación atenazante. Análisis del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y su incidencia en la organización, programación y venta de viajes combinado*, en Revista Aragonesa de Administración Pública, núm. 32, Zaragoza, págs 435-463.

Arcarons, R; Casanovas, O; Hernández, F; Martínez, M. (2008). *Guía práctica para viajar. Derechos y Obligaciones del Turista*. Madrid, Síntesis.

Arcarons, R; Casanovas, O; Hernández, F. (2005). *La Ley de Viajes Combinados: 10 años de jurisprudencia*. Revista Aragonesa de Administración Pública, 27.: 225-254.

- Arcarons, R. (2001). *El procés de convergència de les polítiques turístiques de la Unió Europea*. Barcelona. U de Barcelona. http://www.tesisexarxa.net/TDX-0408102-114855/index_cs.html
- Arcarons, R. (1999). *Manual de derecho administrativo turístico*. Madrid, Síntesis.
- Aurioles, A. (2002). *Introducción al derecho turístico*. Madrid. Tecnos.
- Bech, Josep M. (2001): *La responsabilidad contractual de los organizadores y los detallistas de viajes combinados*. Girona. Servei de Publicacions de la Universitat de Girona, edición en microficha.
- "Responsabilidad contractual del organizador de viajes combinados por accidentes en excursiones facultativas" en La Ley, 2002-2, D-57, pgs. 1841-1848.
- "Responsabilidad del detallista por su ámbito de gestión del viaje combinado: su difícil condición de representante tras la Ley Española 21/1995" en IFTTA, The International forum of travel and tourism advocates, 16th Congress 2004.
- Blanquer, D. 1999. *Derecho del Turismo*. Valencia. Tirant lo Blanch.
- Commission des Communautés Européennes (2006). *Communication de la Commission: Une nouvelle politique européenne du tourisme*.
- Frangialli, F. (2005): *OMT advierte que cambio climático plantea riesgos para el turismo*, en <http://www.un.org/spanish/News/fullstorynews.asp?newsID=5702&criteria1=ambiente> (consulta realizada 21/12/08).
- Goitia, V; González, N. (2007). *¿Aún se pueden ver las estrellas?* (Proyecto Fin de Carrera). Barcelona. EUHT CETT-UB.
- Hernández, F. (2006): "El turisme a judici". 10 anys de turisprudència arrel de l'aprovació de la llei del viatges combinats (Proyecto Fin de Carrera). EUHT CETT, Barcelona.
- Py, P. (2002): *Droit du Tourisme*. Editions DALLOZ. Paris.
- Roca, E; Ceballos, M.; Pérez, R. (2004): *Código de Turismo*. Thomson-Aranzadi. Cizur Menor.
- Rivero Alemán, S. (1998): *Seguro turístico y de asistencia en viaje*. Bosch. Barcelona.
- Soler, A. (2005): *El contrato de viaje combinado*. Thomson-Aranzadi. Cizur Menor.
- Torres, JA. (2006): "La protección del turista como consumidor un ensayo de derecho comparado español y brasileño" en http://www.ibcdtur.org.br/rvdtur_6.htm (consulta realizada 21/12/08).

Nota biográfica

■ Ramon Arcarons i Simon (1957) es Doctor en Derecho por la Universidad de Barcelona, por su tesis "El procés de convergència de les polítiques turístiques de la Unió Europea". Actualmente es Profesor Titular de Derecho Turístico y Política Turística y Profesor Responsable de los Proyectos Fin de Carrera en la EUHT CETT-UB (1979). Autor de numerosas publicaciones, ponencias, artículos, participa regularmente en Congresos, Jornadas y Seminarios, vinculados al Derecho y al Turismo. En 2008 fundó la Sociedad Iberoamericana de Derecho del Turismo (SIDETUR), donde ejerce funciones de Vicepresidente.

Contacto:

Ramon Arcarons i Simon
 Profesor Titular Derecho Turístico y Política Turística
 EUHT CETT – UB
 Av. Can Marçet, 36-38
 08035 Barcelona
 España
ramon.arcarons@cett.es