



COMUNICADO DE PRENSA

Nuevas normas de la UE que garantizan una protección mejor a 120 millones de turistas este verano

Bruselas, 29 de junio de 2018

A partir del domingo 1 de julio, los viajeros que reserven vacaciones combinadas disfrutarán de más derechos en cuanto que consumidores.

No solo estarán cubiertas vacaciones combinadas tradicionales, las nuevas normas también protegerán a los consumidores que reserven otras formas de viajes combinados, como las vacaciones personalizadas, en las que los viajeros escogen los distintos elementos a través de un único punto de venta en línea o fuera de línea. Las nuevas normas también introducirán protección para los «servicios de viaje vinculados», es decir, aquellos en los que a los viajeros se les propone, bien a través de procesos de reserva paralelos cuando están contratando servicios de viaje en un punto de venta, bien tras haber reservado un servicio de viaje en una página web, contratar otro servicio en otra página web.

Věra **Jourová**, comisaria de Justicia, Consumidores e Igualdad de Género, ha declarado: *«Reservar vacaciones en línea es fácil, pero todos queremos la certeza de que si algo va mal contamos con protección plena. Las nuevas normas sobre viajes combinados están adaptadas a la era digital y las nuevas formas de organizar las vacaciones. Los viajeros también disfrutarán de nuevos derechos y estarán bien protegidos en caso de concurso de acreedores del operador. Las nuevas normas también harán que sea más fácil para las empresas de viajes la prestación transfronteriza de sus servicios.»*

Las nuevas normas beneficiarán a los consumidores aún más.

- **Información más clara para los viajeros:** las empresas deben informar a los viajeros acerca de si les están ofreciendo un viaje combinado o un servicio de viaje vinculado, así como sobre sus principales derechos a través de fichas de información normalizadas. También deben proporcionar información clara sobre las características, el precio y cualquier gasto adicional.
- **Devolución del dinero y repatriación en caso de insolvencia:** las empresas que vendan viajes combinados deben tener un seguro de insolvencia, que cubra los reembolsos y la repatriación en caso de concurso de acreedores de los organizadores. Esta garantía se aplica también a los servicios de viaje vinculados.
- **Normas más claras en materia de responsabilidad:** si algo va mal, la responsabilidad es del organizador, independientemente de quien preste efectivamente los servicios de viaje.
- **Derechos de cancelación mejores:** gracias a las nuevas normas, los viajeros pueden cancelar sus viajes combinados por cualquier razón, pagando por ello una tasa razonable; también pueden cancelar su viaje de forma gratuita si su destino se vuelve peligroso, por ejemplo a causa de guerras o catástrofes naturales, o si el precio global se eleva por encima del 8 % del precio original.
- **Alojamiento si no es posible realizar el viaje de regreso:** cuando los viajeros no puedan volver de sus vacaciones combinadas en el momento convenido, por ejemplo en caso de catástrofes naturales, se les concederá hasta tres noches de alojamiento. El régimen de las noches adicionales se regula en los [reglamentos pertinentes sobre derechos de los viajeros](#).
- **Asistencia a los viajeros:** el organizador debe proporcionar asistencia a los viajeros en dificultades, en particular mediante el suministro de información sobre servicios sanitarios y asistencia consular.

Las empresas también saldrán ganando con las nuevas normas.

- **Normas más claras y facilitación de las actividades transfronterizas:** las empresas tendrán que atenerse a un conjunto de normas en toda la UE sobre los requisitos de información, la responsabilidad y otras obligaciones. A partir de ahora se reconocen en toda la UE los regímenes nacionales en materia de insolvencia. Estas medidas permitirán a las empresas operar en toda la UE como si estuvieran en su país.
- **Modernización de los requisitos de información, que ya no se plasmarán exclusivamente en catálogos de viajes:** se estima que el hecho de que los comerciantes dejen de tener que reimprimir los folletos les supondrá un ahorro de 390 millones EUR al año.
- **Reducción de la carga normativa:** dejan de estar regulados por la Directiva los viajes de negocios organizados en virtud de un acuerdo marco, por ejemplo con una agencia de viajes especializada.

Próximas etapas

Los Estados miembros tenían que incorporar estas normas al ordenamiento jurídico nacional como máximo el 1 de enero de 2018. En

dicha fecha dio comienzo un período de transición de seis meses, que finaliza el 1 de julio, fecha en que las medidas nacionales de transposición de la Directiva empezarán a aplicarse. La Comisión examinará cómo se ha transpuesto y se aplica en los Estados miembros y adoptará medidas de seguimiento adecuadas, en caso necesario.

Contexto

Para ampliar la protección ofrecida por la [Directiva sobre viajes combinados de 1990](#), la Comisión presentó la propuesta en [julio de 2013](#), que fue adoptada oficialmente por el Parlamento Europeo y los Estados miembros en [noviembre de 2015](#). Los Estados miembros debían transponer estas nuevas normas como máximo el 1 de enero de 2018. A partir del 1 de julio comienzan a aplicarse en los Estados miembros.

Las nuevas normas se aplican a la combinación de al menos dos tipos de servicios de viaje (transporte, alojamiento, alquiler de coches u otros servicios, como visitas guiadas), en particular a:

- los **combinados**, tales como los paquetes de vacaciones de un operador turístico, y ahora también la contratación personalizada de cada uno de los componentes realizada por el viajero desde un único punto de venta en línea o fuera de línea;
- los **servicios de viaje vinculados**, es decir, aquellos supuestos en los que a los viajeros se les propone, bien a través de procesos de reserva paralelos cuando están contratando servicios de viaje en un punto de venta, bien tras haber reservado un servicio de viaje en una página web, contratar otro servicio en otra página web, siempre que la segunda reserva se efectúe en el plazo de 24 horas.

Más información

- Ficha informativa: [¿Cómo funcionará en la práctica?](#) (disponible en todas las lenguas de la UE)
- [Viajes combinados](#)