

Asunto C-578/19

Petición de decisión prejudicial

Fecha de presentación:

30 de julio de 2019

Órgano jurisdiccional remitente:

Supreme Court of the United Kingdom (Tribunal Supremo del Reino Unido)

Fecha de la resolución de remisión:

24 de julio de 2019

Parte recurrente:

X

Parte recurrida:

Kuoni Travel Ltd

EN LA SUPREME COURT OF THE UNITED KINGDOM

(TRIBUNAL SUPREMO DEL REINO UNIDO)

24 DE JULIO DE 2019

ante

[*omissis*]

X (parte recurrente)

contra

Kuoni Travel Ltd (parte recurrida)

OÍDOS el abogado de la parte recurrente, el abogado de la parte recurrida y el abogado de la parte coadyuvante el 1 de mayo de 2019

SE RESUELVE

1. Plantear al Tribunal de Justicia de la Unión Europea las cuestiones prejudiciales recogidas en el anexo de la presente resolución con arreglo al artículo 267 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.
2. Reservar la decisión sobre las costas.

El Secretario

24 de julio de 2019

ANEXO

CUESTIONES PLANTEADAS

1) Cuando ha tenido lugar una inejecución o una mala ejecución de las obligaciones derivadas del contrato celebrado entre un organizador o detallista con un consumidor relativo a unas vacaciones combinadas al que se aplica la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados, y esa inejecución o mala ejecución es el resultado de los actos de un empleado de una empresa hotelera que presta servicios objeto del contrato:

- a) ¿existe margen para la aplicación de la cláusula de exoneración prevista en el artículo 5, apartado 2, tercer guion, segunda parte?
- b) en caso de respuesta afirmativa, ¿con arreglo a qué criterios debe apreciar el órgano jurisdiccional nacional si es aplicable tal cláusula de exoneración?

2) Cuando un organizador o detallista ha celebrado un contrato con un consumidor para proporcionarle unas vacaciones combinadas a las que se aplica la Directiva 90/314/CEE del Consejo, y cuando una empresa hotelera ofrece servicios relacionados con dicho contrato, ¿el propio empleado de esa empresa hotelera debe ser considerado «prestador de servicios» a efectos de la cláusula de exoneración prevista en el artículo 5, apartado 2, tercer guion, de la Directiva?

El Secretario

24 de julio de 2019

EL TRIBUNAL HA ORDENADO que no se publique ni divulgue el nombre o dirección de la parte recurrente en el presente procedimiento ni se publique o divulgue información alguna que pueda dar lugar a la identificación de la parte recurrente o de cualquier miembro de su familia en relación con el presente procedimiento.

[omissis]

RESOLUCIÓN

X (parte recurrente) contra Kuoni Travel Ltd (parte recurrida)

[omissis]

RESOLUCIÓN DICTADA EL**24 de julio de 2019****Vista celebrada el 1 de mayo de 2019**

[omissis]

LORD LLOYD-JONES (con quien coinciden Lord Kerr, Lord Hodge, Lady Arden y Lord Kitchin)Hechos

1. En torno al 1 de abril de 2010, la recurrente y su marido (en lo sucesivo, «el Sr. y la Sra. X», pues la Court of Appeal —Tribunal de Apelación— y la Supreme Court han dictado órdenes de anonimización en relación con la recurrente) celebraron un contrato con el operador turístico recurrido (en lo sucesivo, «Kuoni») en virtud del cual Kuoni se comprometía a proporcionar unas vacaciones combinadas en Sri Lanka que incluían vuelos de ida y vuelta desde el Reino Unido y 15 noches con alojamiento todo incluido en el hotel Club Bentota (en lo sucesivo, «hotel») entre el 8 y el 23 de julio de 2010.
2. El contrato estipulaba en la parte pertinente:

«Usted celebra el presente contrato con Kuoni Travel Ltd. Nos encargaremos de proporcionarle los diversos servicios que forman parte de las vacaciones combinadas que reserva con nosotros.» (Condiciones de reserva, cláusula 2.2)

«[...] asumiremos nuestra responsabilidad si, mediando culpa por nuestra parte, o de nuestros agentes o proveedores, cualquier elemento de sus vacaciones combinadas reservado antes de su salida del Reino Unido no se ajusta a lo descrito en el folleto o no alcanza un nivel razonable, o bien si usted o cualquiera de las personas que lo acompañan muere o sufre lesiones como consecuencia de una actividad que forma parte de estas vacaciones combinadas. Declinamos toda responsabilidad si y en la medida en que un incumplimiento relativo a elementos de sus vacaciones combinadas, o bien la muerte o las lesiones, no hayan sido causados por un incumplimiento de nuestra parte, o de nuestros agentes o proveedores, sino por usted, [...] o se deben a circunstancias imprevistas que, aun observando toda la diligencia necesaria, ni nosotros ni nuestros agentes o proveedores hubiéramos podido prever o evitar». [Condiciones de reserva, cláusula 5.10, letra b)]

3. A primera hora del 17 de julio de 2010, la recurrente caminaba por las instalaciones del hotel hacia la recepción. Se encontró con un empleado del hotel, N, que estaba contratado por el hotel como electricista y a quien (según los hechos que el Juez ha considerado probados) la recurrente conocía como tal. N estaba de servicio y llevaba el uniforme de miembro del equipo de mantenimiento. N se ofreció a mostrarle un atajo hasta la recepción, ofrecimiento que ella aceptó. N la llevó a la sala de instalaciones, donde la violó y agredió.
4. En este procedimiento, la Sra. X reclama una indemnización a Kuoni por la violación y agresión. Esta demanda se basa en un incumplimiento del contrato y/o del Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992 (Reglamento sobre viajes combinados, vacaciones combinadas y circuitos combinados de 1992; en lo sucesivo, «Reglamento de 1992»), que adapta el Derecho del Reino Unido a la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados (en lo sucesivo, «Directiva»).

Normativa pertinente

5. El artículo 5 de la Directiva disponía, por cuanto aquí interesa:

«Artículo 5

1. Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para que la responsabilidad respecto al consumidor por la buena ejecución de las obligaciones derivadas del contrato recaiga en el organizador y/o en el detallista que sean parte de dicho contrato, con independencia de que dichas obligaciones las deban ejecutar él mismo u otros prestadores de servicios, y ello sin perjuicio del derecho del organizador y/o del detallista a actuar contra esos otros prestadores de servicios.

2. Por lo que respecta a los daños sufridos por el consumidor a causa de la no ejecución o mala ejecución del contrato, los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para que la responsabilidad recaiga en el organizador y/o el detallista a menos que dicha no ejecución o mala ejecución no sean imputables ni a estos ni a otro prestador de servicios, porque:

- las faltas observadas en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor,
- dichas faltas sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable,
- dichas faltas se deban a un caso de fuerza mayor, tal como se define en el inciso ii) del apartado 6 del artículo 4, o a un

acontecimiento que el organizador y/o el detallista, o el prestatario, poniendo toda la diligencia necesaria, no podían prever ni superar.

[...]

Por lo que se refiere a los daños que no sean corporales que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, los Estados miembros podrán admitir que se limite el rescaramiento en virtud del contrato. Dicha limitación deberá ser razonable.

3. Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo 4 del apartado 2, no podrán establecerse excepciones a las disposiciones de los apartados 1 y 2 mediante una cláusula contractual.»

6. El artículo 15 del Reglamento de 1992 dispone, en la parte pertinente:

«1) La otra parte del contrato responderá frente al consumidor por la buena ejecución de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que dichas obligaciones las deba ejecutar esa otra parte u otros prestadores de servicios, si bien ello no afectará cualquier recurso o acción que esa otra parte pueda ejercitar frente a dichos prestadores de servicios.

2) La otra parte del contrato responderá frente al consumidor por cualquier perjuicio que se le haya causado por la inejecución del contrato o por la mala ejecución del mismo, a menos que la inejecución o la mala ejecución no sean imputables ni a esa otra parte ni a otro prestador de servicios, porque

a) las faltas observadas en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor,

b) dichas faltas sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable, o

c) dichas faltas se deban a

i) circunstancias inusuales e imprevisibles que se hallen fuera del control de la parte que formula la excepción, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse aun observándose toda la diligencia necesaria, o

ii) un acontecimiento que la otra parte del contrato o el prestador de servicios, observando toda la diligencia necesaria, no podía prever ni impedir.

[...]

- 5) Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 3 y en el apartado 4 *supra*, la responsabilidad derivada de los apartados 1 y 2 *supra* no podrá quedar excluida mediante cualesquiera estipulaciones contractuales.»
7. En virtud del artículo 13 de la Supply of Goods and Services Act 1982 (Ley sobre la entrega de bienes y prestaciones de servicios de 1982), Kuoni estaba obligada a realizar los servicios prometidos en virtud del contrato con una diligencia y competencia razonables.

Procedimiento

8. En el juicio, las alegaciones de la Sra. X se basaron esencialmente en que la violación y la agresión constituían una mala ejecución de una obligación contractual. (Ante la Supreme Court, si bien se mantuvo la alegación de incumplimiento del Reglamento de 1992, el abogado de la Sra. X subrayó que lo que se alegaba esencialmente era un incumplimiento del contrato.) Se admitió en su nombre que no existía base alguna para suponer que N debió ser identificado como un riesgo. Además, la Sra. X no adujo en modo alguno que se hubiera producido una negligencia estructural u organizativa por parte de Kuoni o del hotel (tales como la falta de vigilancia de N o la negligencia en la selección de este como empleado) que constituyera la causa de la agresión. La agresión fue causada únicamente por N.
9. En su defensa, Kuoni admitió que era «responsable ante la demandante de la correcta ejecución de las obligaciones derivadas del contrato de vacaciones combinadas, ya tuvieran que ser estas obligaciones ejecutadas o no por el demandado o por otro prestador de servicios», y que «dichas obligaciones fueron ejecutadas con una competencia y diligencia razonables». Sin embargo, Kuoni negó que la violación y la agresión cometidas por N constituyeran un incumplimiento de cualesquiera obligaciones que incumbían a Kuoni frente a la Sra. X en virtud del contrato o con arreglo al Reglamento de 1992. En particular, rechazó que constituyeran una mala ejecución de cualesquiera obligaciones dimanantes del contrato. Además, Kuoni invocó en su defensa la cláusula 5.10, letra b), de las Condiciones de reserva y el artículo 15, apartado 2, letra c), inciso ii), del Reglamento de 1992.
10. En primera instancia, [omissis] [la High Court] llegó a la conclusión [omissis] de que «los acuerdos relativos a las vacaciones combinadas» contenidos en la cláusula 5.10, letra b), no comprendían el hecho de que un miembro del equipo de mantenimiento condujera a un huésped a la recepción. [omissis] Asimismo, declaró, por lo demás, que Kuoni podría en cualquier caso haber invocado la excepción legal prevista en el artículo 15, apartado 2, letra c), inciso ii), porque la agresión fue un acto que no pudo preverse ni impedirse (por inferencia del hotel) aun observando toda la diligencia debida. [omissis]
11. La Court of Appeal (compuesta por Sir Terence Etherton MR, Longmore y Asplin LJ) desestimó el recurso por mayoría (con voto particular de Longmore LJ).

12. Mediante sentencia conjunta, el Presidente de la Sala y Asplin LJ sostuvieron que, según su interpretación, la expresión «acuerdos relativos a las vacaciones combinadas» contenida en la cláusula 5.10, letra b), no comprendía el hecho de que un miembro del equipo de mantenimiento del hotel, cuya condición como tal conocía la huésped del hotel, condujera a esta última hasta la recepción del hotel. Ello no forma parte de las funciones para las que fue contratado el empleado [omissis]. En su opinión, el Reglamento de 1992 no persigue facilitar la presentación de una demanda contra un operador turístico por la conducta indebida de un empleado o un prestador de servicios si dicha conducta «no forma parte de las tareas para las que ha sido contratado» y si el prestador no era indirectamente responsable con arreglo a la normativa nacional en materia de protección del consumidor ni la normativa extranjera aplicable al proveedor [omissis].
13. Asimismo, la mayoría de los jueces afirmó, por lo demás, que Kuoni no era responsable ni en virtud de los términos expresos de la cláusula 5.10, letra b), ni del artículo 15, pues N no era «prestador» en el sentido de esas disposiciones. El Juez acertó al declarar que era el hotel y no N quien prestó los servicios proporcionados por N. Las Condiciones de reserva se referían a «nuestros agentes o prestadores», lo cual indicaba la necesidad de una relación directa contractual u obligacional entre Kuoni y quien debiera ser considerado como prestador. Además, esta interpretación viene respaldada por el artículo 15. Ningún elemento contenido en el artículo 15 apunta a ningún otro significado del término «prestador» recogido en la cláusula 5.10, letra b), o de la expresión «prestador de servicios» contenida en el propio artículo 15. La reserva expresa contenida en el artículo 15, apartado 1, de «cualquier recurso o acción que [el operador de las vacaciones combinadas] pueda ejercitar frente a [los] prestadores de servicios» está en consonancia con una relación directa entre el operador y el prestador y puede invitar a suponer la existencia de tal relación. En una situación en la que una parte contratante asume con carácter primario y principal la responsabilidad de la prestación de servicios por agentes o proveedores a un nivel razonable a la otra parte contratante, el significado natural de «prestador» es la persona que asume una obligación directa contractual o promisoria de prestar tales servicios y no un empleado de esa persona [omissis]. No se aprecia que existan razones de política legislativa para imponer la responsabilidad a un operador turístico cuando ni él ni el hotel incurren en «culpa» y la exclusión expresa de la responsabilidad conforme al artículo 15, apartado 2, letra c), inciso ii), apunta claramente a lo contrario. Además, en tales circunstancias, no es realista suponer que el operador turístico pueda protegerse exigiendo una indemnización al empleado o al hotel, o mediante la contratación de un seguro [omissis].
14. La mayoría de los jueces consideró innecesario dilucidar la cuestión de la responsabilidad indirecta del hotel por la conducta de N, dado que, aun cuando el hotel fuera responsable indirectamente, Kuoni podría invocar, no obstante, la excepción legal prevista en sus condiciones de reserva [omissis].
15. Longmore LJ (en voto particular) concluyó lo siguiente:

1) Afirmó no tener la certeza de que Kuoni acertara al negar la existencia de una obligación contractual del hotel o de su personal de guiar a los huéspedes hasta la recepción, aunque estaba seguro de que si un miembro de la plantilla del hotel se ofrecía a conducir a un huésped hasta la recepción, tal como consideró probado el Juez, ello constituía un servicio del que Kuoni aceptó hacerse cargo a un nivel razonable [omissis].

2) Desestimó la alegación de Kuoni, basada en la afirmación del Juez de que N había llevado a la Sra. X a la sala de instalaciones, según la cual N no estaba prestando un servicio en modo alguno. La Sra. X pensó que N estaba prestando un servicio y tenía todos los motivos para suponer que así era. Además, la motivación real de N carece de pertinencia [omissis].

3) No existe ninguna estipulación expresa en el contrato según la cual un electricista contratado por el hotel preste también a la Sra. X asistencia general tal como mostrar el camino hasta la recepción. Sin embargo, a fin de que los «servicios de vacaciones combinadas» en un hotel de cuatro estrellas, que Kuoni se había comprometido a prestar, sean prestados a un nivel razonable, la plantilla del hotel debe mostrarse solícita con los huéspedes cuando piden ayuda, y tanto más cuando ofrecen tal ayuda. N no prestó en modo alguno ayuda a la Sra. X de un modo razonable cuando la llevó hasta la sala de instalaciones [omissis].

«Por consiguiente, concluyo que los servicios de vacaciones combinadas prestados a la Sra. X no alcanzaron un nivel razonable y constituyeron una mala ejecución a efectos del artículo 15, apartado 2. Sin perjuicio de los medios de defensa que le asistan, Kuoni deberá asumir la responsabilidad correspondiente. Por el momento, la identidad del prestador de los servicios no es esencial. El hotel presta el servicio de asistencia a sus huéspedes y lo ejecuta por medio de sus empleados. Pero la respuesta a la cuestión de si N también prestaba el servicio resulta esencial cuando se pasan a examinar los motivos de defensa. Si, como afirmó el Juez, el único prestador de servicios era el hotel, Kuoni tiene motivos de defensa sólidos, pues la mala ejecución no se debió ni a Kuoni ni al hotel dado que, a la luz de las comprobaciones del Juez, la mala ejecución se debió a un hecho que ni Kuoni ni el hotel, aun observando toda la diligencia necesaria, podían prever o impedir. El hotel recabó referencias de N y no tenía ningún motivo para suponer, a la vista de su trayectoria profesional o por cualquier otro motivo, que violaría a una de las huéspedes. Ahora bien, si N era el prestador del servicio de asistencia, y no solamente el hotel, entonces sí pudo prever o impedir (como tal prestador) su propia actividad delictiva.» [omissis]

4) El uso del término «nuestros» en las condiciones de reserva de Kuoni no puede resultar decisivo en el sentido de revelar si el prestador era N o el hotel [omissis].

5) Las alegaciones relativas a la identidad del prestador fueron ponderadas con exactitud y debían dirimirse con carácter de principio [*omissis*]. En el Derecho de Inglaterra y Gales, el principio rector en la materia dice que una persona que asume una responsabilidad contractual sigue siendo responsable de lo pactado aun cuando lo ejecute a través de terceros [*omissis*].

6) El objetivo esencial de la Directiva y del Reglamento de 1992 consiste en conceder al veraneante cuyas vacaciones han resultado arruinadas una vía para reclamar contra la otra parte contractual. El operador turístico debe resolver las consecuencias de las vacaciones arruinadas con las entidades con las que ha contratado quienes podrían, a su vez, buscar la solución en los eslabones inferiores de la cadena, ya sean sus propios empleados o sus proveedores independientes [*omissis*].

7) No existía justificación alguna para concluir que el concepto de prestador debe detenerse en el hotel en el caso de un proveedor independiente o de un empleado. Es posible que el concepto de prestación no sea más que una cuestión de grado [*omissis*]. Sin embargo, no cabe albergar duda alguna de que algunos empleados han de tener la consideración de prestadores.

«El capitán de un barco crucero, por ejemplo, presta el importante servicio de pilotar el barco sin exponerlo a peligros; el hecho de que él sea empleado de la compañía marítima apenas supone diferencia alguna para los turistas a bordo, y los operadores turísticos no deberían poder rechazar su responsabilidad, aun cuando la compañía marítima hubiera adoptado las medidas razonables para contratar los servicios de un capitán experimentado.» [*omissis*]

8) Si bien la responsabilidad indirecta del hotel no reviste una importancia determinante, no tenía en absoluto la seguridad de que el hotel no tuviera una responsabilidad indirecta con arreglo al Derecho inglés por una violación cometida por un empleado de uniforme y que se presentaba externamente como un empleado fiable [*omissis*].

Cuestiones debatidas ante la Supreme Court

16. En el procedimiento de recurso sustanciado ante la Supreme Court, se debatieron dos cuestiones principales.

1) ¿Constituyen la violación y la agresión de la Sra. X una mala ejecución de las obligaciones de Kuoni derivadas del contrato?

2) En caso de respuesta afirmativa, ¿contrae Kuoni alguna responsabilidad por la conducta de N que esté excluida en virtud de la cláusula 5.10, letra b), del contrato y/o del artículo 15, apartado 2, letra c), del Reglamento de 1992?

Esta petición de decisión prejudicial relativa a un aspecto de Derecho de la Unión versa específicamente sobre la segunda cuestión.

Alegaciones de las partes ante la Supreme Court

17. La Supreme Court permitió a ABTA Ltd (en lo sucesivo, «ABTA») (una asociación comercial que representa a las agencias de viajes británicas) intervenir en el procedimiento de recurso.
18. Las partes convienen en que la cláusula 5.10, letra b), perseguía reproducir los términos del artículo 15, apartado 2, letra c), el cual, a su vez, tenía por objeto aplicar el artículo 5 de la Directiva. Asimismo, se ha admitido que la responsabilidad derivada del artículo 15 no puede quedar excluida por ninguna estipulación contractual (artículo 15, apartado 5). La excepción prevista en el contrato coexiste con la excepción legal.
19. Las alegaciones fundamentales formuladas por la Sra. X en relación con la segunda cuestión principal son las siguientes:
 - 1) Kuoni no puede invocar la cláusula de exclusión contractual porque pretende excluir su responsabilidad por los daños personales derivados de una negligencia, lo cual está prohibido por el artículo 1, apartados 1, letra a), y 3, y por el artículo 2 de la Unfair Contract Terms Act 1977 (Ley sobre cláusulas abusivas en los contratos de 1977). Además, en la medida en que la pretensión se refiere a un incumplimiento contractual, Kuoni no puede invocar los términos de la excepción prevista en el artículo 15, apartado 2, letra c), inciso ii), que es una excepción frente a una reclamación derivada del Reglamento. Esta es una estricta cuestión de Derecho interno.
 - 2) El planteamiento de la mayoría de los miembros de la Court of Appeal en este asunto es excesivamente restrictivo.
 - a) Si el prestador solo puede ser quien mantenga una relación contractual u obligatoria con el operador turístico, incluso un hotel que proporcione alojamiento, no podrá tener la condición de prestador de servicios en virtud del artículo 15 en cuanto que no existe seguridad alguna de que el operador turístico contrate directamente con el hotel.
 - b) Además, un operador turístico podría evitar la responsabilidad si se incurriera en una negligencia operativa ordinaria por parte de un empleado de un hotel (y, con mayor motivo, de un subcontratista).
 - 3) La excepción prevista en el artículo 15, apartado 2, solo se da en las circunstancias en las que se haya producido una «inejecución del contrato o una mala ejecución del contrato». Esta excepción se aplica cuando tal inejecución o mala ejecución no sea imputable ni al operador turístico ni a «otro prestador de servicios» por las razones expuestas en las letras a) a c)

supra. Si concurre culpa en la mala ejecución del contrato, no existe margen para una excepción de «inexistencia de culpa».

4) Al aplicar un planteamiento restrictivo a la interpretación del artículo 15, apartado 2, letra c), inciso ii), y razonar por analogía a partir del artículo 15, apartado 2, letra c), inciso i), y de la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea dictada en el asunto Anthony McNicholl Ltd/Minister for Agriculture (asunto C-296/86) [1988] ECR 1491, debe poder preverse que un prestador, ya sea contratista o subcontratista o esté más abajo en la cadena de contratos, actuará de forma contraria a Derecho a la hora de prestar el servicio que el operador turístico se haya comprometido a prestar.

5) El artículo 15 no establece ningún requisito que obligue a interpretar el concepto de «prestador de servicios» en el sentido de limitar su ámbito a aquellas personas que mantienen una relación contractual u obligatoria con el operador turístico. Al contrario, ha de atribuírsele su significado natural y completo, de suerte que pueda comprender a cualquier tercero, siempre que tal tercero preste servicios vacacionales. Si se reconoce que N ha sido un prestador pertinente, no podrá prosperar en modo alguno la excepción puesto que el propio N ha incurrido «en culpa» y no observó «toda la diligencia necesaria» en el sentido del artículo 15, apartado 2, letra c), inciso ii).

6) Si era el hotel y no N el prestador pertinente, la cuestión de la culpa del hotel habrá de examinarse desde el punto de vista de los servicios que el operador turístico ha encargado prestar a dicho hotel. Lo que ha de elucidarse no es si el hotel, en cuanto empresa, incurre de forma directa (en cuanto forma opuesta a la indirecta) en culpa. Lo que trata de saberse es si el hotel incurre en culpa en su condición de prestador de servicios. Si se ha incurrido en culpa en la prestación del servicio pertinente, el hotel incurre en culpa a efectos del artículo 15, apartado 2. Si N no es prestador porque N forma parte de la plantilla del hotel y el hotel es el prestador pertinente, los servicios prestados por el hotel deben comprender los proporcionados por N.

20. Las alegaciones fundamentales formuladas en nombre de Kuoni en relación con la segunda cuestión principal son las siguientes:

1) Kuoni se opone a las alegaciones de la Sra. X sobre la Ley sobre cláusulas contractuales abusivas. En particular, Kuoni invoca el artículo 29, el cual establece que nada de lo dispuesto en dicha Ley impedirá invocar una estipulación contractual que a) esté autorizada o venga exigida por los términos expresos o por cuanto se deduzcan necesariamente de un acto legislativo, o b) al ser formuladas con el fin de cumplir un convenio internacional del que sea parte el Reino Unido, no produzca efectos más restrictivos que los previstos en tal convenio.

2) Conforme a una interpretación correcta tanto del contrato como del Reglamento de 1992, el «prestador» es el hotel. A este respecto, Kuoni conviene en que no existe necesidad de interpretar la expresión «nuestros prestadores» recogida en el contrato o bien la de «otros prestadores de servicios» recogida en el Reglamento en el sentido de limitar su ámbito a aquellos prestadores que mantienen una relación contractual u obligacional directa con el operador turístico. La finalidad de esta Directiva, tal como respaldan los trabajos preparatorios, consiste en que el término «los prestadores de servicios» incluya a los prestadores que se encuentran en una cadena de contratos que desciende a partir del operador turístico, que puede comprender a subcontratistas.

3) El término «culpa» contenido en el artículo 15, apartado 2, y en el artículo 5, apartado 2, es definido en los tres apartados que lo siguen. Si, y solamente en tal medida, ninguno de los tres apartados resulta aplicable, podrá existir tal culpa. El término de «culpa» no tiene un significado distinto en el contexto de esta disposición y no presenta un significado independiente.

4) No concurre una culpa imputable a Kuoni ni al hotel en el sentido de que ni Kuoni ni el hotel pudieron prever ni evitar los actos delictivos de N.

5) Si el prestador de servicios es el hotel, el delito cometido por N no deberá ser atribuido al hotel, y menos aún a Kuoni.

6) N no es un prestador de servicios. Al contrario, durante todo el período pertinente, cometió una actuación delictiva. Tales actos no son atribuibles al verdadero prestador de servicios, su empresario.

7) La interpretación que propugna la Sra. X resulta contraria a la finalidad de la Directiva en la medida en que, si N es prestador de servicios:

a) Un operador turístico nunca podrá invocar la excepción prevista en el artículo 15, apartado 2, letra c), inciso ii), en circunstancias en las que ni el operador turístico ni el prestador (en el caso de autos, el hotel) hayan incurrido en negligencia o culpa en modo alguno.

b) Es de todo punto improbable que un operador turístico pueda obtener una indemnización de un hotel prestador de servicios en relación con el acto delictivo del empleado de dicho hotel prestador que no sea atribuible a una negligencia o culpa del hotel prestador.

Por estos motivos, invocando las sentencias *Tesco Supermarkets Ltd/Natras* [1972] AC 153 y *Meridian Global Funds Management Asia Ltd/Securities Commission* [1995] 2 AC 500, Kuoni invita a la Supreme Court a formular una regla especial de atribución que permita a un operador turístico invocar la excepción en un caso como el de autos.

21. Las alegaciones fundamentales formuladas en nombre de ABTA en relación con la segunda cuestión principal son las siguientes:

1) El empleado de un hotel no puede ser visto como «otro prestador de servicios» a efectos del artículo 15, apartado 2. Si bien un empleado es alguien a través del quien el hotel actúa y cuyos actos son, por consiguiente, actos del hotel, es el hotel quien provee y quien ha sido contratado para prestar los servicios de conformidad con el contrato. De conformidad con una lectura literal, «prestador» hace referencia a una persona o entidad que se hace cargo de la prestación, no a un empleado de tal persona o entidad. A este respecto, ABTA llama la atención sobre la expresión «prestataire de services» recogida en la versión lingüística francesa de la Directiva, la cual, según alega, versa sobre la entrega de bienes o la prestación de servicios con fines comerciales.

2) Pese a la tesis sostenida por la mayoría de la Court of Appeal, es posible que la expresión «otro prestador de servicios» recogida en el artículo 15, apartado 2, comprenda a otros contratistas de la cadena de contractual de suministros.

3) Si N no es «otro prestador de servicios» y no pueden imputarse al hotel (ni directa ni indirectamente) las actuaciones de N, debería prosperar la excepción recogida en el artículo 15, apartado 2, letra c), inciso ii). La Sra. X yerra al equiparar la culpa en la prestación del servicio como consecuencia de la conducta de N con la culpa del hotel. El hotel únicamente incurriría en culpa si fuera indirectamente responsable de la conducta de N. Además, la mala ejecución no fue atribuible al operador turístico ni al hotel, pues se debió a un acontecimiento que ninguno de ellos pudo prever o impedir aun observando toda la diligencia debida. La excepción prevista en el artículo 15, apartado 2, letra c), inciso ii), se aplica con carácter general y no se limita a situaciones en las que no concurra culpa. Se aplica si el propio prestador pertinente no fuera responsable por culpa, ya directamente a través de sus propias actuaciones u omisiones o bien indirectamente por sus empleados. Estimar las alegaciones de la Sra. X a este respecto conduciría al sorprendente resultado de que un operador turístico puede ser responsable pese a que su proveedor no sea responsable de las acciones de su empleado.

4) ABTA admite que, si esta alegación es correcta, la mayoría de los miembros de la Court of Appeal incurrió en un error al considerar innecesario pronunciarse sobre el asunto de la responsabilidad indirecta. Ahora bien, niega que la necesidad de examinar la responsabilidad indirecta introduzca una mayor complejidad y haga más oneroso el procedimiento nacional. No todo asunto requiere pruebas de Derecho extranjero sobre la cuestión de la responsabilidad indirecta. En cualquier caso, las pruebas periciales sobre el Derecho y los estándares extranjeros son moneda corriente en las reclamaciones sobre vacaciones combinadas.

5) La interpretación de la excepción contenida en el artículo 15, apartado 2, letra c), inciso ii) que propone ABTA promueve objetivos del mercado interior.

6) Con carácter subsidiario, ABTA alega que el artículo 15, apartado 2, letra c), inciso ii), permite invocar una excepción cuando, como en el caso de autos, los actos del empleado, pese a ser realizados en el ámbito de una aparente facultad a tal fin, constituyen actos delictivos.

Conclusión

22. A efectos de la presente petición de decisión prejudicial, se solicita al Tribunal de Justicia de la Unión Europea que dé por sentado que el acompañamiento por un miembro de la plantilla del hotel a la Sra. X hasta la recepción constituye un servicio comprendido en los «servicios de vacaciones combinadas» que Kuoni se había comprometido a prestar y que la violación y la agresión constituirían una mala ejecución de dicho contrato.

23. A fin de resolver el presente recurso, la Supreme Court plantea al Tribunal de Justicia de la Unión Europea las cuestiones prejudiciales siguientes:

1) Cuando ha tenido lugar una inejecución o una mala ejecución de las obligaciones derivadas del contrato celebrado entre un organizador o detallista con un consumidor relativo a unas vacaciones combinadas al que se aplica la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados, y esa inejecución o mala ejecución es el resultado de los actos de un empleado de una empresa hotelera que presta servicios objeto del contrato:

a) ¿existe margen para la aplicación de la cláusula de exoneración prevista en el artículo 5, apartado 2, tercer guion, segunda parte?

b) en caso de respuesta afirmativa, ¿con arreglo a qué criterios debe apreciar el órgano jurisdiccional nacional si es aplicable tal cláusula de exoneración?

2) Cuando un organizador o detallista ha celebrado un contrato con un consumidor para proporcionarle unas vacaciones combinadas a las que se aplica la Directiva 90/314/CEE del Consejo, y cuando una empresa hotelera ofrece servicios relacionados con dicho contrato, ¿el propio empleado de esa empresa hotelera debe ser considerado «prestador de servicios» a efectos de la cláusula de exoneración prevista en el artículo 5, apartado 2, tercer guion, de la Directiva?