



COMUNICADO DE PRENSA n.º 150/22

Luxemburgo, 15 de septiembre de 2022

Conclusiones de la Abogada General en los asuntos C-396/21 | FTI Touristik (Viaje combinado a las Islas Canarias) y C-407/21 | UFC — Que choisir y CLCV

El turismo en tiempos de pandemia: según la Abogada General Medina, si los operadores turísticos no pueden cumplir las cláusulas de un contrato de viaje combinado, la pandemia no los exime de la obligación de reducir el precio y, en caso de cancelación, de proceder a un reembolso en efectivo, a menos que se demuestre la existencia de dificultades excepcionales

El impacto fuera de lo común de la COVID-19 en el sector turístico puede justificar una excepción, de carácter temporal y extraordinario, a la obligación del organizador de reembolsar íntegramente al consumidor los pagos efectuados en un plazo de catorce días en caso de cancelación del viaje combinado, pero cualquier reducción del precio por falta de conformidad del viaje combinado debe ser adecuada teniendo en cuenta todas las circunstancias del caso

La pandemia de COVID-19 ha sido una de las emergencias sanitarias más graves que se recuerdan, la cual ha causado importantes perjuicios a las empresas, siendo el sector del turismo uno de los más grave y directamente afectados.

El asunto **C-396/21**, FTI Touristik (Viaje combinado a las Islas Canarias), se refiere a un aspecto específico del impacto de la pandemia, relacionado con los contratos de viaje combinado regulados por la Directiva 2015/2302¹ y con los derechos de los viajeros. Los demandantes en el litigio principal contrataron un viaje de catorce días de vacaciones de Alemania a las Islas Canarias en el período comprendido entre los días 13 y 27 de marzo de 2020. Debido a la pandemia, su viaje finalizó a los siete días y regresaron a Alemania, donde solicitaron que se les concediera, por siete días, una reducción proporcional del 70 % del precio del viaje. El Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Múnich preguntó al Tribunal de Justicia de la Unión Europea si el artículo 14, apartado 1, de la Directiva 2015/2302 reconoce el derecho del viajero a una reducción del precio por la falta de conformidad en la ejecución del contrato de viaje combinado debido a las restricciones impuestas para evitar la propagación de una enfermedad infecciosa en todo el mundo.

El asunto **C-407/21**, UFC — Que choisir y CLCV, se refiere, más concretamente, a la legalidad de la adopción de medidas nacionales por las que se establecen excepciones temporales a la legislación sobre consumidores en materia de contratos de viaje combinado. Las demandantes —unas asociaciones francesas de defensa de los consumidores— impugnaron, en particular, la legalidad del Decreto n.º 2020-315, de 25 de marzo de 2020, relativo

¹ Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo (DO 2015, L 326, p. 1).

a los requisitos para la terminación de los contratos de viajes turísticos y de estancias vacacionales en caso de circunstancias inevitables y extraordinarias o de fuerza mayor. De conformidad con dichos requisitos, el Decreto permitía a los organizadores de viajes ofrecer, de forma alternativa al reembolso íntegro de los pagos realizados por los viajeros, un bono, apartándose así de los requisitos de la Directiva 2015/2302. El Consejo de Estado de Francia expone que el acto se adoptó para salvaguardar la liquidez y la solvencia de los prestadores de servicios. En ese momento, más de 7 000 operadores de servicios de viajes y de estancias vacacionales registrados en Francia se encontraban en serias dificultades. En tales circunstancias, el reembolso inmediato de todos los servicios cancelados podía poner en peligro la continuidad de dichos operadores y, en consecuencia, la posibilidad de que los clientes obtuvieran el reembolso de los pagos realizados.

En las conclusiones que presenta hoy en el **asunto C-396/21 FTI, Touristik (Viaje combinado a las Islas Canarias)**, la Abogada General Laila Medina considera que, habida cuenta de la estructura del artículo 14 de la Directiva, el organizador **no queda exento de su obligación de conceder una reducción adecuada del precio del viaje combinado**. En su opinión, el importe de la reducción del precio a la que tiene derecho el viajero **debe ser adecuado teniendo en cuenta todas las circunstancias del caso**, extremo que corresponde verificar al órgano jurisdiccional nacional.

La Abogada General Medina recuerda, en primer lugar, que el objetivo de la Directiva 2015/2302, que, a su juicio, resulta aplicable en el contexto de la pandemia de COVID-19, es garantizar un nivel de protección de los consumidores elevado. El derecho a una reducción del precio está sujeto a una **única condición**, a saber, la «**falta de conformidad**», y a una **única excepción**, a saber, que la falta de conformidad sea **imputable al viajero**. Por lo tanto, la falta de conformidad imputable a cualquier otra persona o debida a circunstancias inevitables y extraordinarias **no excluirá el derecho del viajero a una reducción del precio**.

En segundo lugar, señala que las restricciones normativas impuestas en marzo de 2020 en respuesta a la pandemia deberían considerarse un caso de fuerza mayor. Las restricciones impuestas crearon una situación fuera del control del organizador y cuyas consecuencias no habrían podido evitarse incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables. La concurrencia de circunstancias inevitables y extraordinarias **no exime al organizador de la obligación de conceder una reducción del precio**. El hecho de que la situación resultara de las restricciones impuestas en respuesta a la pandemia, restricciones similares a las impuestas en el lugar de residencia del viajero, **no afecta al derecho a una reducción del precio**.

Asimismo, la Abogada General Medina sostiene que no se puede considerar responsable al organizador por la pérdida del disfrute de servicios que quedan fuera del ámbito del contrato de viaje. Los órganos jurisdiccionales nacionales tienen que determinar la reducción «adecuada», teniendo en cuenta **todas las circunstancias del caso concreto**. Por lo tanto, en su apreciación, el órgano jurisdiccional nacional puede tener en cuenta el **motivo de la falta de conformidad**, si el **organizador incurrió en culpa** y si **cabría la posibilidad de que recupere en el nivel superior de la cadena empresarial o del Estado las cantidades abonadas al viajero**. La Abogada General Medina considera que, aunque no existe un plazo específico para el pago de la reducción del precio a la que tiene derecho el viajero, se debe abonar sin demora indebida. En ese contexto, los órganos jurisdiccionales nacionales deben tener en cuenta los problemas de liquidez de los organizadores de viajes debido a la pandemia.

En sus conclusiones presentadas en el asunto **C-407/21, UFC — Que choisir y CLCV**, la Abogada General Medina señala que el término «reembolso» se refiere normalmente a una suma de dinero que se devuelve a quien la ha pagado. Por lo tanto, el «reembolso» de cualesquiera pagos realizados no puede entenderse en el sentido de que faculta al **organizador a ofrecer una forma diferida de pago, como puede ser un bono**. Esta interpretación se ve confirmada por el contexto y la génesis del artículo 12, apartado 4, de la Directiva 2015/2302, así como por la finalidad que persigue dicha Directiva.

Así pues, la Abogada General Medina sostiene que, dado que la disposición de la Directiva solo comprende una **devolución en efectivo**, ha de excluirse cualquier opción alternativa impuesta por el organizador, en particular en forma de bono. Sin embargo, esto no impide al viajero optar por recibir un bono después de que se haya producido

el acontecimiento que ha generado el derecho al reembolso.

En opinión de la Abogada General Medina, cualquier excepción al Derecho de la Unión en materia de libertad de circulación **no puede justificar excepciones** a disposiciones específicas del Derecho derivado de la Unión y, en concreto, al derecho de los viajeros a recibir un reembolso. Según su interpretación de la Directiva 2015/2302, la pandemia no está excluida del concepto de «circunstancias inevitables y extraordinarias» ni del ámbito de aplicación de la Directiva.

La Abogada General Medina afirma que el principio de fuerza mayor en relación con la imposibilidad objetiva de cumplir el Derecho de la Unión puede permitir cierta flexibilidad en la aplicación de la ley, al ofrecer a los operadores de viajes una posibilidad muy limitada de exención temporal del cumplimiento de sus obligaciones. Sin embargo, la oferta de un bono que presente las características descritas en el Decreto impugnado **no restablece el equilibrio entre las partes**, porque pone en desventaja al viajero.

Si un Estado miembro atraviesa temporalmente dificultades insuperables para aplicar en su ordenamiento jurídico una disposición que transpone Derecho derivado de la Unión, también ha de **estar facultado para invocar excepcionalmente un caso de fuerza mayor**. Por lo tanto, la Abogada General Medina considera que la pandemia y el extraordinario impacto que ha tenido en el sector del turismo pueden justificar una **excepción temporal** a la obligación de los organizadores de reembolsar a los viajeros todos los pagos realizados en el plazo de catorce días del contrato. Esa excepción solo está justificada durante el tiempo necesario para que el Estado miembro resuelva las dificultades insuperables que le impiden aplicar la disposición nacional que transpone dicha obligación, respetando el principio de proporcionalidad.

La Abogada General Medina sostiene que es el Estado miembro que invoca la fuerza mayor quien ha de **demostrar la necesidad de recurrir a una excepción del Derecho de la Unión** para resolver tales dificultades que atraviesa a causa de la pandemia y debe verificarse que no existen medidas alternativas. En su opinión, el Decreto adoptado por el Gobierno francés parece **exceder de lo que es necesario y proporcionado para remediar las dificultades que atravesaban los operadores de viajes**, en particular por lo que respecta al efecto retroactivo de la medida impugnada, a la duración de la suspensión del derecho a obtener el reembolso y a la inexistencia de alguna ventaja ofrecida a los viajeros en contrapartida por el efecto en sus derechos derivados del contrato de viaje combinado.

NOTA: Las conclusiones del Abogado General no vinculan al Tribunal de Justicia. La función del Abogado General consiste en proponer al Tribunal de Justicia, con absoluta independencia, una solución jurídica al asunto del que se ocupa. Los jueces del Tribunal de Justicia comienzan ahora sus deliberaciones sobre este asunto. La sentencia se dictará en un momento posterior.

NOTA: La remisión prejudicial permite que los tribunales de los Estados miembros, en el contexto de un litigio del que estén conociendo, interroguen al Tribunal de Justicia acerca de la interpretación del Derecho de la Unión o sobre la validez de un acto de la Unión. El Tribunal de Justicia no resuelve el litigio nacional, y es el tribunal nacional quien debe resolver el litigio de conformidad con la decisión del Tribunal de Justicia. Dicha decisión vincula igualmente a los demás tribunales nacionales que conozcan de un problema similar.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula al Tribunal de Justicia.

El [texto íntegro](#) de las conclusiones se publica en el sitio CURIA el día de su lectura.

Contactos con la prensa: Cristina López Roca ☎ (+352) 4303 3667.

¡Manténgase conectado!

