



COMUNICADO DE PRENSA nº 134/25

Luxemburgo, 23 de octubre de 2025

Sentencia del Tribunal de Justicia en el asunto C-469/24 | [Tuleka] ¹

Viajes combinados: en caso de ejecución incorrecta del contrato, el viajero puede obtener un reembolso total aunque se le hayan prestado algunos servicios

Así ocurre cuando la prestación incorrecta de los servicios de viaje es tan grave que el viaje combinado deja de tener objeto y ya no tiene objetivamente interés para el viajero

Dos viajeros polacos fueron de vacaciones en régimen de «todo incluido» a un hotel de cinco estrellas en Albania.

Al día siguiente a su llegada, los despertó el estruendo de las obras de demolición de las piscinas del hotel que las autoridades albanesas habían ordenado. Las obras se prolongaron durante cuatro días, desde las 7:30 horas hasta las 19:30 horas, al cabo de los cuales las piscinas, el paseo marítimo y el acceso pavimentado al mar habían sido completamente demolidos. Los turistas también tuvieron que hacer largas colas para las comidas y presentarse cuando éstas comenzaban a servirse, puesto que el número de comidas que se servían era limitado. También se suprimió el refrigerio de la tarde. Para terminar, durante los tres últimos días de la estancia comenzaron nuevas obras para añadir una quinta planta al hotel.

Los viajeros acudieron a los tribunales para reclamar el reembolso total del precio del viaje y una indemnización. El juez polaco ha consultado al Tribunal de Justicia para que aclare qué derechos confiere a los viajeros la Directiva relativa a los viajes combinados ².

El Tribunal de Justicia considera que **un viajero tiene derecho al reembolso de la totalidad del precio pagado** no solo cuando no se hayan prestado todos los servicios del viaje o cuando estos se hayan prestado incorrectamente, sino también **cundo, pese a haberse prestado algunos servicios, su prestación incorrecta es de tal gravedad que el viaje combinado deja de tener objeto y, por tanto, ya no tiene objetivamente interés para el viajero**. Añade que corresponderá al órgano jurisdiccional nacional apreciar, a la vista de todas las circunstancias, si este es el caso.

El Tribunal de Justicia observa también que la Directiva solo persigue restablecer el equilibrio contractual entre los viajeros y el organizador de viajes. En cambio, **no permite sancionar a este último, en particular imponiéndole una indemnización punitiva por daños y perjuicios**.

El Tribunal de Justicia recuerda asimismo que el viajero no tiene derecho a una indemnización por daños y perjuicios si el organizador demuestra que el hecho de que los servicios de viaje no se prestaran o se prestaran incorrectamente es imputable a un tercero y es imprevisible o inevitable. Según la Directiva, **esta posibilidad de quedar eximido de responsabilidad frente a un viajero no depende de que exista una eventual actuación culposa de ese tercero**. Por tanto, la Directiva se opone a la legislación polaca que exige que el organizador de viajes demuestre esa culpa.

En cuanto a si las obras de demolición pueden considerarse «una circunstancia inevitable y extraordinaria» que exime al organizador de la obligación de abonar una indemnización, el Tribunal de Justicia señala que dichas obras eran consecuencia de un acto de poder público. Pues bien, estos actos se adoptan generalmente de manera transparente y vienen precedidos de cierta publicidad. Por consiguiente, corresponde al juez nacional comprobar si el organizador de viajes o el administrador de la infraestructura turística habían sido **informados del procedimiento** que dio lugar a la decisión de **demolición, o incluso habían participado en él o habían sido informados del contenido de dicha decisión** antes de su ejecución. **En caso afirmativo, la demolición de las infraestructuras no puede considerarse imprevisible, de modo que el organizador no podría quedar eximido de su obligación de indemnizar a los viajeros.**

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 y, en su caso, el resumen](#) de la sentencia se publican en el sitio CURIA el día de su pronunciamiento.

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

Tiene a su disposición imágenes del pronunciamiento de la sentencia en «[Europe by Satellite](#)» ☎ (+32) 2 2964106.

¡Siga en contacto con nosotros!



¹ La denominación del presente asunto es ficticia. No se corresponde con el nombre de ninguna parte en el procedimiento.

² [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.