

Asunto C-328/23

Resumen de la petición de decisión prejudicial con arreglo al artículo 98, apartado 1, del Reglamento de Procedimiento del Tribunal de Justicia

Fecha de presentación:

25 de mayo de 2023

Órgano jurisdiccional remitente:

Oberster Gerichtshof (Tribunal Supremo de lo Civil y Penal, Austria)

Fecha de la resolución de remisión:

25 de abril de 2023

Partes demandantes:

J

A

Partes demandadas:

Reisebüro GmbH

R GmbH

Objeto del procedimiento principal

Protección de los consumidores — Viajes combinados y servicios de viaje vinculados — Directiva (UE) 2015/2302 — Terminación del contrato de viaje combinado y derecho de desistimiento antes del inicio del viaje — Desistimiento por concurrir circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino — Información precontractual

Objeto y fundamento jurídico de la petición de decisión prejudicial

Interpretación del Derecho de la Unión, artículo 267 TFUE

Cuestiones prejudiciales

1. ¿Debe interpretarse el artículo 12, apartado 2, de la 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 (DO 2015, L 326, p. 1), en el sentido de que, por circunstancias inevitables y extraordinarias que concurren en el lugar de destino o en las inmediaciones, que afectan de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino y que dan derecho al consumidor a poner fin al contrato de viaje combinado sin pagar ninguna penalización, y en las que se basa el viajero, han de entenderse circunstancias que

- pueden concurrir ya en el momento de celebración del contrato de viaje combinado; o
- no deben concurrir aún en el momento de celebración del contrato de viaje combinado, sino que han de surgir por primera vez entre esa fecha y
 - la declaración de terminación del contrato o
 - la fecha de inicio del viaje combinado?

2. ¿Debe interpretarse el artículo 12, apartado 2, de la citada Directiva (UE) 2015/2302 en el sentido de que las circunstancias inevitables y extraordinarias mencionadas en dicho artículo son aquellas que

- las partes no conocen en el momento de celebración del contrato de viaje; o
- las partes pueden conocer en el momento de celebración del contrato de viaje; o
- no sean previsibles o predecibles para las partes en el momento de celebración del contrato de viaje; o
- pueden ser previsibles o predecibles para las partes en el momento de celebración del contrato de viaje —en su caso, según qué criterios concretos derivados de la Directiva—; o
- pese a ser conocidas por las partes a grandes rasgos en el momento de celebración del contrato de viaje combinado, su alcance concreto aún no puede evaluarse (al menos, con cierta probabilidad) (por ejemplo, si, como consecuencia de una pandemia [en el presente asunto, a causa de la Covid] que ya existe desde hace meses [en el presente asunto, más de diez], las autoridades van a imponer en el lugar de vacaciones la realización de pruebas diagnósticas adicionales, un confinamiento o restricciones a la libre circulación); o

– procede evaluar, con total independencia del grado de conocimiento de las personas afectadas, únicamente sobre la base de criterios objetivos —en su caso, según qué criterios concretos derivados de la Directiva—?

3. ¿Debe interpretarse el artículo 5 de la citada Directiva (UE) 2015/2302 en el sentido de que, por información precontractual que debe facilitarse al viajero —en particular, la mencionada en el artículo 5, apartado 1, letra f), sobre los «trámites sanitarios»—, se entiende también la relativa a pruebas diagnósticas, confinamientos o restricciones a la libre circulación a los que proceda someterse en el lugar de vacaciones debido a la pandemia?

En caso de respuesta afirmativa a la tercera cuestión:

4. ¿Debe interpretarse el artículo 5 de la citada Directiva (UE) 2015/2302 en el sentido de que, si las partes modifican de común acuerdo las condiciones del contrato de viaje combinado tras la celebración del contrato (adaptan tales condiciones o «cambian la reserva»[«umbuchen»]) —por ejemplo (como sucede en el presente asunto), por lo que respecta a determinados servicios de viaje a efectos del artículo 5, apartado 1, letra a), como los servicios de transporte, o por cuanto se refiere al itinerario o a la fecha de viaje—, la información precontractual que debe facilitarse al viajero (aun cuando no se vea afectada por el «cambio de reserva») debe proporcionarse de nuevo o actualizarse, en su totalidad o en parte?

Disposiciones del Derecho de la Unión invocadas

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: en particular los artículos 5 y 12, apartado 2.

Disposiciones de Derecho nacional invocadas

Pauschalreisegesetz (Ley de Viajes Combinados; en lo sucesivo, «PRG»), en particular los artículos 2, apartado 2, 4, apartado 1, y 10

Breve exposición de los hechos y del procedimiento principal

- 1 Los demandantes son consumidores y residen en Austria, cerca de la frontera alemana. La primera demandada explota una agencia de viajes y proporcionó a los demandantes, a principios de 2021, un viaje combinado a Cuba organizado por la segunda demandada.

- 2 Los demandantes se pusieron en contacto con una empleada conocida suya de la agencia de viajes, la primera demandada, el 20 de enero de 2021, cuando en Austria se había ordenado un confinamiento debido a la pandemia de COVID-19.
- 3 La empleada de la agencia de viajes que trabajaba desde su domicilio los invitó a su casa, donde les explicó que actualmente los viajes conllevaban pasar una cuarentena de diez días al regresar a Austria, así como la realización de las necesarias pruebas PCR y que sería más fácil efectuar el viaje en una fecha posterior, a lo que los demandantes se negaron. Señaló que era posible volar a Cuba, de lo que se alegró mucho la segunda demandante. Esta respondió afirmativamente a la pregunta de la empleada de la agencia de viajes acerca de si estaba en condiciones de realizar el viaje debido a sus limitaciones físicas, entre otras, al necesitar una silla de ruedas. El sitio web del Außenministerium (Ministerio de Asuntos Exteriores austriaco; en lo sucesivo, «BMEIA») fue interpretado por la empleada de la agencia de viajes y los demandantes en el sentido de que en la actualidad era posible viajar a Cuba, pero que era necesaria una prueba PCR tanto para el vuelo como para la entrada en el país. La empleada de la agencia de viajes advirtió a los demandantes sobre el hecho de que los viajeros serían trasladados al hotel reservado y que deberían permanecer en el establecimiento hotelero hasta que se obtuviera el resultado de las pruebas diagnósticas. El hecho de que no pudieran desplazarse fuera del complejo hotelero hasta pasados cinco días, a pesar del resultado negativo de las pruebas diagnósticas, no fue mencionado por la empleada de la agencia de viajes.
- 4 El 20 de enero de 2021, los demandantes reservaron un viaje combinado del 13 de febrero al 3 de marzo de 2021 que incluía un vuelo Múnich-Fráncfort-Varadero (y vuelta) y el alojamiento en un hotel en régimen de todo incluido.
- 5 En los documentos del viaje remitidos por correo electrónico a los demandantes el 20 de enero de 2021 se indicaba que los pasajeros debían disponer de un certificado médico con un resultado negativo de la prueba PCR de coronavirus (COVID-19) expedido al menos 72 horas antes de su llegada, y que serían sometidos a otra prueba de este tipo a su llegada. Se facilitó la siguiente información adicional:

«Debido a la propagación del coronavirus (COVID-19), se advierte de no realizar, desde el 19 de diciembre de 2020, a las 0.00 horas, y hasta próximo aviso, viajes turísticos o no esenciales. Cabe esperar que las restricciones existentes en el transporte aéreo y los viajes, así como las grandes limitaciones de la vida pública, se sigan manteniendo.

– *Página de inicio BMEIA Página web*

Entrada en Cuba: Permitida.

Condiciones: PCR negativa por SARS-CoV-2, con una antigüedad no superior a 72 horas en el momento de la entrada. Prueba adicional de pago en el aeropuerto en el momento de la entrada. Sin cuarentena. [...]

– *A partir del 1 de enero de 2021, en el momento de la entrada, deberá presentarse una PCR negativa por SARS-CoV-2, que no deberá tener una antigüedad superior a 72 horas. Además, a los pasajeros que lleguen se les realizará una prueba COVID en el aeropuerto, cuyo resultado estará disponible en un plazo de 24 a 48 horas. El coste de esta prueba asciende actualmente a 30 USD (a pagar mediante tarjeta de crédito) por persona. Los viajeros que entren en el país deberán facilitar su dirección en Cuba. Si la prueba resultase positiva, Ud. será recogido en dicha dirección y trasladado a una institución del Estado para pasar la cuarentena. En caso de que el resultado de la prueba sea negativo, se permite desplazarse sin restricciones por todo el país. [...]*»

- 6 Además, se advertía de las disposiciones actuales de viaje y salud para los ciudadanos austriacos que figuraban en el sitio web del BMEIA. Los viajeros debían informarse a tiempo en las representaciones competentes en el extranjero. A más tardar 48 horas antes de la salida, se debía consultar el aviso de seguridad vigente del Auswärtiges Amt (Ministerio de Asuntos Exteriores, Alemania) correspondiente a la respectiva región de vacaciones y proceder, en su caso, a completar los documentos de viaje. En su caso, se aplicarían condiciones de entrada diferentes a los ciudadanos no alemanes o a los ciudadanos de países con mayor riesgo de COVID. Debían cumplirse las disposiciones vigentes relativas al COVID-19 para los vuelos ya reservados. A este respecto, existía información en el sitio web de cada compañía aérea.
- 7 El 22 de enero de 2021, la empleada de la agencia de viajes entregó a los demandantes los documentos de viaje, advirtiéndoles de la necesidad de realizar una prueba PCR antes del vuelo y de una nueva prueba PCR en el aeropuerto en Cuba. No fue posible constatar que se hablase del nivel de alerta de viaje decretado por el BMEIA o del hecho de que, en la fecha de reserva, el 20 de enero de 2021, para Cuba, existiera un nivel de alerta de viaje 6. De lo que no se habló fue de la necesidad de pasar una cuarentena de cinco días en el establecimiento hotelero.
- 8 El 12 de febrero de 2021, el primer demandante preguntó a la empleada de la agencia de viajes si sus afirmaciones relativas a las pruebas PCR seguían siendo válidas, lo que esta confirmó tras consultar el sitio web del BMEIA. Las condiciones de entrada en Cuba también fueron comentadas, pero la empleada de la agencia de viajes no mencionó la indicación, incluida desde el 6 de febrero de 2021, de la realización de una prueba de pago al quinto día después de la entrada en el país. No fue posible determinar qué obligaciones o restricciones se exigirían a los turistas durante ese período.
- 9 El 13 de febrero de 2021, los demandantes se desplazaron al aeropuerto de Múnich, donde se les denegó el viaje por no presentar una prueba PCR.
- 10 Tras su regreso y la indicación de la empleada de la agencia de viajes en relación con una posible indemnización a tanto alzado del 85 % del precio del viaje, las partes acordaron un cambio de la fecha del viaje al 20 de febrero de 2021 y del

aeropuerto de salida al de Fráncfort del Meno, computándose el precio del viaje pagado hasta entonces.

- 11 El 19 de febrero de 2021, los demandantes recibieron de la primera demandada los documentos de viaje en los que se mencionaba de nuevo el sitio web del BMEIA y dedujeron de dichos documentos que ellos mismos eran responsables de la entrada en Alemania.
- 12 Los días 18 y 19 de febrero de 2021, los demandantes llevaron a cabo búsquedas, tanto en el sitio web del BMEIA sobre Cuba como en otras páginas web (BMEIA, Österreichischer Automobil—, Motorrad- und Touringclub Club Turístico del Automóvil y la Motocicleta de Austria; en lo sucesivo, «ÖAMTC»—, Deutsche Bundesregierung —Gobierno Federal de Alemania—), sobre las condiciones de entrada desde el Tirol, clasificado como zona con variantes del virus desde el 14 de febrero de 2021, a Baviera con fines de tránsito, obteniendo indicaciones parcialmente contradictorias sobre si tal entrada era posible y, en caso afirmativo, en qué estrictas condiciones.
- 13 En el sitio web del BMEIA figuraba, por lo que respecta a Cuba, el 18 de febrero de 2021, además del aviso general no referido a ningún país en concreto, reproducido en el apartado 5, la siguiente mención, que sin embargo aún no figuraba en dicho sitio en la fecha de celebración del contrato de viaje, el 20 de enero de 2021: *«A partir del 6 de febrero de 2021, en el momento de la entrada, deberá presentarse una PCR negativa por SARS-CoV-2, que no deberá tener una antigüedad superior a 72 horas. Además, a los pasajeros que lleguen se les realizará una prueba COVID. El coste de esta prueba asciende actualmente a 30 USD (a pagar mediante tarjeta de crédito) por persona. A continuación, cuarentena de pago obligatoria en un establecimiento designado por el Estado cubano (en la mayoría de los casos hoteles). Otra prueba de pago al quinto día después de la entrada en el país. El resultado estará disponible en un plazo de 48 a 72 horas.»*
- 14 El 19 de febrero de 2021, a raíz de una consulta de la segunda demandante relativa a la «cuarentena» en Cuba, la empleada de la agencia de viajes contactó con la Embajada de Austria en Cuba acerca de las disposiciones relativas a la entrada en el país. Según la Embajada de Austria, los viajeros debían permanecer en el hotel hasta que tuvieran el resultado de la prueba PCR a realizar *in situ*, si bien, durante este tiempo, podían desplazarse libremente por el complejo hotelero, que, en principio, ya no se podía abandonar después de las 20.00 horas. Esto es lo que la empleada de la agencia de viajes comunicó a la segunda demandante, sin haber obtenido previamente información de la segunda demandada sobre otras normas de cuarentena. No se discutió si la información del sitio web del BMEIA sobre Cuba relativa a la realización de una nueva prueba al quinto día después de la entrada en el país era correcta. No obstante, los demandantes lo supusieron porque en la solicitud de viaje se remitía al sitio web del BMEIA. Por lo tanto, dieron por sentado que tendrían que observar una cuarentena de diez días en Cuba y consideraron que ya no era razonable realizar el viaje.

- 15 Mediante correo electrónico dirigido a la primera demandada el 19 de febrero de 2021, los demandantes declararon «que no iniciarían el viaje debido a circunstancias inevitables y extraordinarias (desistimiento por desaparición de la causa del negocio jurídico)» y exigieron el reembolso del importe que habían pagado.
- 16 En cualquier caso, el 19 de febrero de 2021 existía para toda Cuba el nivel (máximo) de alerta de viaje 6 del BMEIA.

Alegaciones esenciales de las partes en el procedimiento principal

- 17 Los demandantes reclaman a las demandadas, con carácter solidario, el reembolso de la totalidad del precio del viaje. A este respecto, se basan en el incumplimiento de las obligaciones de aclaración e información, en un asesoramiento y mediación defectuosos, pero también en circunstancias inevitables y extraordinarias que supuestamente afectaron de forma significativa a la ejecución del viaje combinado y lo hicieron irrazonable.
- 18 Las demandadas consideran que no se han producido circunstancias inevitables y extraordinarias. Los demandantes conocían la situación de pandemia desde el principio y no se produjo ninguna circunstancia nueva. Entienden que la primera demandada, en su condición de agente de viajes, no tiene legitimación pasiva.

Breve exposición de la fundamentación de la petición de decisión prejudicial

- 19 El órgano jurisdiccional de primera instancia estimó la demanda en cuanto al fondo y consideró que el máximo nivel de alerta de viaje 6, establecido el 19 de febrero de 2021, permitía desistir del contrato, con arreglo al artículo 10, apartado 2, de la PRG, porque ello constituía una circunstancia extraordinaria, a pesar de que la pandemia ya llevaba un año extendiéndose. Los demandantes tampoco pudieron prever cuáles serían las restricciones que se aplicarían a su llegada a Alemania, ni en Cuba, lo que, en su conjunto, hizo que no fuese razonable realizar el viaje. Además, las demandadas eran responsables de incumplimientos contractuales sujetos a indemnización que facultaban a los demandantes a desistir del contrato.
- 20 El órgano jurisdiccional de apelación anuló dicha sentencia y remitió el asunto al órgano jurisdiccional de primera instancia para que adoptara una nueva decisión. A su juicio, no concurrían los requisitos para un desistimiento sin indemnización, ya que los demandantes reservaron el viaje combinado con conocimiento de la pandemia y de las correspondientes advertencias en relación con viajes turísticos y no esenciales, razón por la cual no podían acogerse a protección alguna. La cuarentena adicional tras la prueba a realizar en el momento de entrada en Cuba no constituye una circunstancia inevitable y extraordinaria que afecte de forma significativa a la ejecución del viaje combinado. Si bien es cierto que de los errores en la información que debe comunicarse a los demandantes con ocasión de

la modificación de la reserva deben responder los minoristas y organizadores, no lo es menos que, según la situación contractual, los demandantes, que, si hubiesen sido correctamente informados, no hubieran iniciado el segundo viaje y que son responsables del incumplimiento de la primera fecha de viaje, solo tendrían derecho al reembolso del precio del viaje deduciendo una indemnización a tanto alzado del 85 % del precio de los servicios de viaje, pero no del precio del vuelo.

- 21 El Oberster Gerichtshof (Tribunal Supremo de lo Civil y Penal) debe pronunciarse ahora sobre el recurso de casación interpuesto por los demandantes contra la anulación de la sentencia, mediante la cual estos pretenden que se restablezca la sentencia de primera instancia que estimó la demanda. Como órgano jurisdiccional de última instancia, el Oberster Gerichtshof está obligado a plantear una cuestión prejudicial cuando la correcta aplicación del Derecho de la Unión no se imponga con tal evidencia que no deje lugar a duda razonable alguna. Tales dudas existen en el caso de autos.
- 22 Sobre la primera cuestión prejudicial: La resolución del litigio depende esencialmente de la interpretación de los artículos 12, apartado 2, y 5 de la Directiva 2015/2302, que, a su vez, debe guiar la interpretación de los artículos 10, apartado 2, y 4 de la PRG. Cuestiones similares ya se han planteado en varias ocasiones al Tribunal de Justicia.
- 23 Sobre la segunda cuestión prejudicial: Por lo que se refiere a la interpretación del artículo 12, apartado 2, de la Directiva 2015/2302, en virtud del cual el viajero puede poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización de «concurrir» circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones, la doctrina alemana está dividida. Mientras que algunos autores consideran irrelevante saber si existen circunstancias extraordinarias en el momento de la celebración del contrato, en el de la presentación de la declaración de terminación o solo poco tiempo antes del inicio del viaje, y entienden que, en tales circunstancias, el viajero también debería beneficiarse de un desistimiento gratuito cuando, teniendo conocimiento de una pandemia, reserva un viaje combinado, por ejemplo con la esperanza (finalmente frustrada) de que la situación mejore hasta el inicio del viaje, otros consideran que un desistimiento gratuito solo puede estar motivado por circunstancias imprevisibles en el momento de la reserva, ya que las circunstancias previsibles no son «inevitables y extraordinarias». Otros, en cambio, insisten en el hecho de que la circunstancia que da derecho al desistimiento no tiene que ser imprevisible. Algunos otros autores subrayan también que ya no es digno de protección quien, aun teniendo conocimiento de una situación de peligro existente, reserva un viaje.
- 24 Sobre las cuestiones prejudiciales tercera y cuarta: el texto y los considerandos de la Directiva 2015/2302 no indican claramente qué obligaciones de información precontractuales deben imponerse al organizador y/o al minorista en relación con los «trámites sanitarios» a que se refiere el artículo 5, apartado 1, letra f), y si con ello se hace también referencia a circunstancias pertinentes en el presente asunto relativas a medidas motivadas por la pandemia en el lugar de vacaciones.

- 25 Por una parte, el artículo 5, apartado 1, letra f), de la Directiva 2015/2302 no figura en la enumeración, en el artículo 6, apartado 1, de la información que debe formar parte «integrante» del contrato de viaje combinado. Por otra parte, el artículo 7, apartado 2, establece que el contrato de viaje combinado debe incluir el contenido íntegro de lo acordado, incluida, entre otras cosas, la información mencionada en el artículo 5, apartado 1, letra f).
- 26 En virtud del artículo 5, apartado 1, de la Directiva 2015/2302, la información precontractual debe facilitarse «antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato de viaje combinado u oferta correspondiente», pero la redacción no especifica si existen obligaciones de información y cuál es su alcance cuando, tras la celebración inicial del contrato de viaje combinado, se renegocian partes de este y posteriormente se acuerdan con modificaciones («modificación de la reserva»).

DOCUMENTO DE TRABAJO