

CUESTIONES DE INTERÉS EN LA CONTRATACION DE CRUCEROS

Dentro del transporte marítimo para trayectos de ocio o en temporada estival, es preciso distinguir entre el transporte en ferries, contratado por ejemplo para trasladarse a islas o hacer trayectos a otro país y los cruceros, que se contratan para viajes de ocio con trayectos más largos y de mayor duración.

Viaje en Ferry

En este caso, independientemente de las previsiones legales generales o comunes, hay que estar a lo previsto en las condiciones particulares de la compañía con la que se contrate el traslado, en lo que se refiere a aspectos de interés para los viajeros:

Cada compañía establece sus propias condiciones respecto a la antelación mínima para el embarque, el peso mínimo del equipaje que el pasajero puede transportar gratuitamente, o cómo se realizan los reembolsos en su caso. En caso de cancelación del billete las compañías pueden cobrar el 10% del importe del billete si la anulación se efectúa entre los 30 días y los 10 días precedentes a la salida del buque, y del 20% entre los 9 y los 2 días anteriores a la salida, y el total si se produce en las 48 horas anteriores, importes que pueden variar si se trata de embarcaciones rápidas. No obstante hay que señalar que no se fija un importe o porcentaje de compensación por cancelación en caso de billetes sueltos. La Orden de 14 de mayo de 1988 que establece las normas Reguladoras de las Agencias de Viaje dispone al respecto que *“En el caso de que alguno de los servicios sueltos o el paquete turístico estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas, especiales, etc. (sic), los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes”*.

Viaje en cruceros

El crucero puede considerarse una especialidad del transporte marítimo, y debido a que su contratación se realiza conjuntamente con transporte (billetes de avión) y/o excursiones, los cruceros se enmarcan dentro de los denominados viajes combinados, regulados expresamente en el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (en adelante RDL 1/2007).

Se entiende por viaje combinado el ofertado o vendido por una Agencia de Viajes – Organizador o detallista- por un precio global que incluya, al menos dos de los elementos que a continuación se indican, siempre que la duración del viaje sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia:

- * Transporte
- * Alojamiento
- * Otros servicios turísticos no accesorios de los anteriores

Es preciso señalar que la facturación por separado de varios elementos no exime al organizador o detallista del cumplimiento de las obligaciones establecidas en ella.

Análisis de las condiciones generales de contratación en cruceros

CECU ha estudiado las condiciones generales de contratación de diferentes compañías que ofertan cruceros, presentes tanto en formato papel como en Internet destacando los siguientes aspectos de interés para el consumidor:

- ✚ **Menciones erróneas a la legislación vigente:** Si bien en algunos casos se menciona de forma exclusiva la regulación de los viajes combinados en el RDL 1/2007, en otros casos se hace referencia a la Ley 21/1995 de 6 de julio Reguladora de los de Viajes Combinados o a la Ley 26/1984 de 19 de julio, General para la defensa de los consumidores y usuarios, ambas derogadas por el Real Decreto Legislativo 1/2007.
- ✚ **Determinación incorrecta de los diferentes conceptos a abonar a la agencia en caso de desistimiento del consumidor:** la legislación vigente permite el cobro de los siguientes gastos:
 - Gastos de gestión
 - Gastos de anulación (si los hubiere)
 - Una penalización consistente en un porcentaje en función del tiempo de antelación con el que se avisa del desistimiento: si es con 48 horas se puede penalizar con un 25%, si es entre los días 3 y 10 anteriores el 15%, y si es con más de 10 y menos de 15, el 5%.

A pesar de ello, en las cláusulas analizadas se mezclan los diferentes conceptos proporcionando información confusa respecto a los gastos de gestión y de anulación. En la cláusula relativa al desistimiento del consumidor, se indica que se cobrarán gastos de gestión si los hubiere y gastos de anulación, incluyendo dentro de los costes asociados a la anulación un importe por la gestión realizada en concepto de reserva de camarote, que se cobra en caso de desistimiento si éste se produce hasta 30 días antes de la salida.

- ✚ **Fijación incorrecta de los importes correspondientes a los gastos de anulación en caso de desistimiento del viaje por parte del consumidor.** En todos los contratos analizados estos importes se han indicado de forma completamente irregular, incluso haciendo mención al Real Decreto Legislativo 1/2007, de forma que si el viaje se cancela con una antelación de 4 días o menos se cobra el 100% del importe total del viaje, el 75% si se cancela con una antelación de 9 a 5 días, el 50% si se cancela de 19 a 10 días, el 30% con una antelación de 29 a 20 días, el 20% de 44 a 30 días. A este respecto es importante saber que la penalización máxima es del 25% del importe del viaje, si el desistimiento se produce en las 48 horas anteriores, el 15% entre los días tres y diez, y el 5% con mas de diez y menos de quince días.
- ✚ **Diferenciación irregular entre cruceros y contratación de aviones y hoteles para la determinación de los importes de penalización por desistimiento.** En primer lugar, hay que destacar que la legislación vigente no establece ninguna diferenciación al respecto, ya que los importes de penalización son los mismos para el viaje combinado en su conjunto independientemente de que incluya un crucero o billetes de avión o

estancias en hoteles. En segundo lugar, se hace mención al establecimiento de distintos tipos de gastos en función de condiciones especiales de contratación, las cuales no se especifican, por lo que puede considerarse una cláusula de carácter abusivo

- ✚ **Negativa expresa a resolver los posibles conflictos mediante arbitraje de transportes.** En la totalidad de las condiciones generales analizadas se incluye la expresa renuncia a someter cualquier posible conflicto a un procedimiento arbitral, de modo que queda limitada esta vía de antemano para aquellos casos en que el consumidor quiera reclamar a la agencia de viajes y/o al organizador.

- ✚ **Obligación del consumidor de reclamar en un plazo concreto:** Si bien existe la obligación legal para el consumidor de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate¹, además en las distintas cláusulas analizadas **se fija un plazo de reclamación** en caso de surgir un problema frente al cual la agencia no encuentre una solución que satisfaga al consumidor; por ejemplo un mes, así como un plazo de respuesta por parte de la agencia, por ejemplo de 45 días. A este respecto es importante señalar que no hay plazo legal alguno para que el consumidor interponga una reclamación de forma extrajudicial, y que estos plazos impuestos por la agencia no impiden la posibilidad de solicitar una mediación en la Dirección General de Turismo de la Comunidad Autónoma de que se trate, o llegado el caso acudir a los Tribunales para ejercitar las acciones derivadas de los derechos reconocidos en el Real Decreto Legislativo 1/2007 en el plazo previsto de dos años.

- ✚ **Establecimiento de precios e itinerarios para las excursiones sin carácter vinculante.** Todas las condiciones analizadas incluyen cláusulas en las que indican que *“Los precios y los itinerarios publicitados en el catálogo son de valor puramente indicativo y quedan sujetos a variaciones”*. En este sentido hay que destacar que en virtud del artículo 61 del Real Decreto Legislativo 1/2007 el contenido de la oferta, promoción y publicidad de los servicios será exigible por los consumidores y usuarios y en el artículo 23 de la Orden Ministerial de 14 de abril de 1988 por la que se aprueban normas reguladoras de las agencias de viajes, se establecen los criterios de utilidad, precisión y veracidad de los folletos, no pudiéndose incluir publicidad falsa o engañosa. Esta limitación al derecho reconocido al consumidor de exigir lo ofertado es una cláusula que puede considerarse abusiva.

¹ Artículo 154.1.n del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

- ✚ **Suscripción de Seguros.** En este caso es preciso distinguir de qué seguro de trata:
 - Seguro Obligatorio de Viajeros². El pasajero debe saber que en todo caso está cubierto por el Seguro Obligatorio que el transportista está obligado a suscribir y que alcanza a todos los usuarios de medios de transporte marítimo español, en todos los viajes que realicen y tengan su principio en territorio nacional sin limitación de destino, incluyendo a los menores de edad exentos de billete. La protección de este seguro se extiende a los casos de fallecimiento, incapacidad permanente, o incapacidad temporal del viajero, así como asistencia sanitaria y en su caso fallecimiento y es compatible con cualquier otro seguro contratado por el viajero. El seguro incluirá los accidentes que se puedan producir cuando el viajero entre o salga del vehículo por los lugares indicados o los ocurridos durante la entrega o recuperación del equipaje.
 - Seguro incluido dentro del viaje combinado: Algunas compañías ofrecen gratuitamente la cobertura de una póliza por la Agencia Organizadora con una compañía de seguros para casos de robo con violencia o intimidación en las personas o fuerza en las cosas del equipaje propiedad del viajero, así como la pérdida y hurto o daños ocurridos en el mismo como consecuencia de un accidente de cualquier clase, o incendio ocurrido en el medio de transporte. En este caso es muy recomendable que se advierta al pasajero de ello para su conocimiento, así como del procedimiento y plazo de notificación a la compañía de seguros llegado el caso y que el consumidor siempre pregunte si tiene alguna póliza de seguro incluida, ya que lo más frecuente sea que deba leerse detenidamente las condiciones generales para averiguarlo.
 - Seguro de cancelación: En este caso el consumidor ha de recibir información conforme a lo dispuesto en la legislación³ sobre la **suscripción opcional de un contrato de seguro que cubra los gastos de cancelación por el consumidor**, o de un contrato de asistencia que cubra los gastos de repatriación o traslado al lugar de origen, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.
- ✚ **Información incompleta sobre riesgos implícitos en el destino:** una de las cláusulas analizadas indica que “los destinos publicados en determinadas épocas del año pueden sufrir el paso de huracanes”, y recomiendan al consumidor contactar con el Ministerio de Asuntos Exteriores, sin explicitar de qué épocas del año se trata, ni de qué destinos concretos.

En este caso la jurisprudencia ha sido muy clara tanto para el organizador como para la agencia respecto a su obligación de información de este extremo, así según la sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona de

² Regulado en el Real Decreto 1575/1989, de 22 diciembre por el que se aprueba el reglamento del seguro obligatorio de viajeros.

³ Artículo 156.1.d del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

27 de junio de 2000, que indica que “*Se trata de una circunstancia de la que son responsables el organizador del viaje en primer lugar, tanto si tuvo conocimiento de la posibilidad de que la zona se viese afectada por el huracán, - que es lo más probable por su pertenencia al sector turístico- , en cuyo caso no debe organizar el viaje, u organizarlo avisando a los usuarios antes de contratar de que la posibilidad de que su destino se modificase, y la agencia de viajes, que debe informar de todas las características del viaje contratado, incluyendo la afección por fenómenos meteorológicos, que como empresa del sector debe conocer*”.

- ✚ **Referencias imprecisas a los servicios incluidos en el precio:** La legislación⁴ hace referencia a la obligación para la agencia y el organizador de reflejar “**el precio final completo del viaje combinado**. En el caso de gastos adicionales correspondientes a los servicios incluidos en el viaje combinado que deba asumir el consumidor y que no se abonen al organizador o detallista, información sobre su existencia y, si se conoce, su importe”.

A pesar de ello se ha detectado lo siguiente respecto a los precios “a bordo”:

- algunas cláusulas hacen referencia a que la tarifa cubre “prácticamente todo”
- En la descripción de los cruceros hay algunas compañías que advierten de la posibilidad de suscribir un seguro de cancelación y asistencia personal, advirtiendo de “*la obligación de viajar asegurado*”. A este respecto hay que advertir que:
 - 1. La obligación de suscribir un seguro que cubra eventuales accidentes de los pasajeros es una obligación que recae sobre el transportista (Seguro Obligatorio de Viajeros).
 - 2. Los seguros de cancelación tratan de cubrir circunstancias ciertamente imprevisibles como perjuicios graves que necesiten la presencia del asegurado en la fecha de salida del crucero como una citación para asistir a un juicio, cambio de fecha de la boda, por un motivo familiar o laboral grave, presentación a exámenes de oposiciones, robos o inundaciones en la vivienda del asegurado, etc. y **siempre es facultativo para el cliente** suscribir un seguro que le dé tranquilidad ante posibles imprevistos. No obstante hay que señalar que la cobertura de anulación del viaje, complementa las disposiciones legales previstas en lo que se refiere a porcentajes de penalización: por ejemplo si se cancela el viaje con una antelación de 4 días, el consumidor habría de pagar el 15% del importe del viaje, y en caso de haber contratado un seguro, este cubriría el 100% de los gastos de penalización.
 - 3. En muchas ocasiones las exclusiones de la póliza alcanzan a los casos mas comunes de extravío o robo: carné de identidad, tarjetas de crédito, aparatos de telefonía, llaves, por lo que es

⁴ El artículo 152.1.f del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

conveniente en todo caso estudiar detenidamente si conviene suscribirlo.

- Otras cláusulas se refieren a las **tasas de servicio** como una aportación complementaria que el cliente ha de abonar al finalizar el viaje y que tiene como destinatario el personal del servicio, diferenciándolo de la tradicional propina. En otros casos se denomina **cuota de servicio** por todos los servicios de hostelería a bordo y se fija como un porcentaje diario por adulto y un porcentaje del importe para niños en función de su edad, cargándose a la cuenta del viajero cada día. Es importante tener en cuenta este gasto que no suele estar incluido en el precio indicado para estimar el importe total del viaje.
- Respecto del servicio médico, aunque en algunos cruceros de ofrecen de forma gratuita pastillas para el mareo, en algunas condiciones generales se indica que se trata de un profesional autónomo y en caso de recurrir al mismo habrá de pagarse aparte.

✚ **Prohibición de revisar los precios al alza en los veinte días antes del viaje:** Las cláusulas analizadas sí recogen la posibilidad legal de efectuar esta revisión de precios al alza (o a la baja en su caso, aunque esto es menos frecuente) en los veinte días inmediatamente anteriores a la salida⁵ siempre que se trate de los siguientes conceptos:

- precio de los transportes, incluido el coste del carburante
- las tasas e impuestos relativos a determinados servicios
- los tipos de cambio aplicados al viaje organizado

✚ **Fijación de anticipos excesivos.** La Orden Ministerial de 14 de abril de 1988 establece en su artículo 24 la posibilidad de exigir un depósito no superior al 40 por 100 del coste total previsto, aunque en algunas compañías se condicionan los adelantos a cuenta del precio en función del número de pasajeros, y si éste supera los doce pasajeros se exige un 50 % del total, superando el máximo permitido por la legislación vigente.

Asimismo, la jurisprudencia se ha pronunciado respecto a la devolución del mismo: La Sentencia de la Audiencia Provincial de Burgos de 16 de octubre de 2002 analizó la procedencia de la devolución de un depósito del 25% del importe total del viaje por la cancelación del mismo 42 días antes de la salida, estableciendo que *“En cualquier caso, el desistimiento unilateral en un plazo muy superior a lo previsto para que las agencias perciban la penalización, conlleva ineludiblemente la íntegra devolución del depósito entregado a cuenta de la posterior confirmación del viaje.”*

✚ **Modificación de elementos esenciales del contrato:** Algunas compañías prevén la modificación de algún elemento esencial del contrato antes de la salida del viaje, de modo que en ese caso el pasajero puede resolver el contrato sin penalización o bien aceptar la modificación, si bien especifican que no consideran una modificación significativa cuestiones como por ejemplo la modificación de la ruta del crucero, que en muchos casos determina la elección del mismo, la asignación de otro camarote, la sustitución del barco, o el cambio

⁵ Artículo 157.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

de hotel. Estos cambios sin duda pueden afectar al cliente que contaba ya con ese servicio contratado y que le impedirán resolver el contrato debido a esta limitación contractual.

- ✚ **Custodia de objetos de valor:** En algunas de las condiciones analizadas se incluye una cláusula relativa a la existencia de un servicio centralizado de caja de seguridad, especificando que *“el Organizador no asumirá responsabilidad alguna por la custodia del dinero, documentos, títulos, joyas u objetos preciosos que no hubieran sido entregados para su depósito en dicha caja de seguridad, aún cuando estuvieran depositados en las cajas fuertes de los camarotes o en las de las habitaciones de los hoteles que presten servicios de alojamiento”*. A este respecto hay que señalar que la custodia de objetos en la caja fuerte se regula por el Código Civil (artículos 1.783 y 1.784) en lo relativo al contrato de depósito. En el artículo 1.783 se hace referencia al *“depósito necesario de los objetos introducidos por los viajeros en las fondas o mesones -hoy diríamos establecimientos hoteleros -, que se ha configurado por la Jurisprudencia del Tribunal Supremo como una responsabilidad excepcional impuesta al titular del establecimiento como un elemento incardinado en el contrato de hospedaje, que no precisa de un acuerdo expreso para producir sus efectos contractuales”*⁶. No obstante para que sea exigible esta responsabilidad es preciso comunicar que se han introducido los efectos que se quieren proteger. Por ello, si se viaja con alhajas, dinero u objetos de valor especial es importante poner en conocimiento del Organizador esta circunstancia ya que si no se hace así y se produce un robo podría alegar desconocimiento y evadir cualquier responsabilidad.

Recomendaciones para la contratación de cruceros

1. Estudiar detenidamente los folletos publicitarios donde suelen aparecer las condiciones generales y preguntar cualquier duda al respecto.
2. Preguntar el precio total del viaje contratado y sumar desglosados los gastos que hayan de abonarse para no encontrarse con sorpresas de última hora una vez embarcados o al final del viaje: sumar las tasas de servicio, el precio de servicios adicionales o especiales, los suplementos de habitación o por régimen de comidas, etc.
3. Tener en cuenta que la agencia de viajes no puede pedir como anticipo más del 40% de la cantidad total.
4. En caso de desistimiento, recordar que la penalización máxima es del 25% del importe del viaje si el desistimiento se produce en las 48 horas anteriores, el 15% entre los días tres y diez, y el 5% con mas de diez y menos de quince días.
5. Recordar que las condiciones del folleto son exigibles, puesto que la oferta forma parte del contrato y es exigible por el consumidor. Téngalo en cuenta para las excursiones programadas, los camarotes reservados, los servicios ofrecidos a bordo, etc.
6. Analizar la conveniencia de suscribir un seguro que cubra gastos de anulación del viaje ya que este no es obligatorio para el cliente, y valorar las coberturas previstas para decidir si puede suponer un reembolso de gastos en las

⁶ Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid, sec. 25ª, de 27 de mayo de 2003.

situaciones más comunes durante el viaje. Pregunte en su agencia si en el precio está incluido algún seguro adicional por cuenta del Organizador.

7. Si viaja con efectos de valor pregunte por la posibilidad de depositarlos bajo la custodia directa del transportista con una lista de los efectos depositados, para evitar que este puede eximirse de responsabilidad en caso de pérdida o sustracción.
8. No olvide que si le modifican un elemento esencial del contrato, siempre puede aceptar la modificación o resolver el contrato sin penalización.
9. Guarde los folletos publicitarios y toda la documentación relativa al viaje para en caso de surgir un conflicto poder formalizar adecuadamente una reclamación.
10. En caso de conflicto pida la hoja de reclamaciones a la agencia de viajes para dejar constancia de su desacuerdo y ponga los hechos en conocimiento de una asociación de consumidores.



cecu