

Bruselas, 26 de noviembre de 2009.

Viajes combinados: Hechos y cifras clave

Actualidad del sector de los viajes combinados

- Europa es, de todo el mundo, el mayor mercado regional de los viajes, con ventas de 246 000 millones de euros en 2008. Los **viajes combinados clásicos** (ofertas que integran varios elementos, como viaje y estancia) **representan un 40 % (98 400 millones de euros)** del mercado turístico total, mientras que los llamados paquetes dinámicos suponen un 33 %, y los viajes conforme a otros modelos suponen el 25 % del mercado.
- Actualmente son mayoría (**56 %**) **los ciudadanos de la UE que organizan sus propias vacaciones** en lugar de comprar paquetes predefinidos (las clásicas vacaciones combinadas reguladas en la Directiva sobre viajes combinados).
- Cada vez son más numerosas las reservas efectuadas por consumidores que elaboran sus propios paquetes (**«paquetes dinámicos»**) reuniendo dos o más servicios, como vuelo y estancia, ofrecidos por un solo proveedor o por varios proveedores con relación comercial, por ejemplo en sitios web o en otros que ofrecen paquetes junto con sus sitios web asociados. Un consumidor puede, por ejemplo, reservar un vuelo en línea y a continuación ser redirigido a un sitio Internet asociado que ofrece estancias de hotel o coches de alquiler.
- Es importante observar que el estudio no incluye, en general, las **reservas verdaderamente separadas**, es decir, las compras de diversos componentes a distintos vendedores o sitios web que no están relacionados ni pertenecen a la misma marca. Estas «vacaciones independientes» no se consideran paquetes de vacaciones.
- El número de consumidores que reservan «paquetes dinámicos» va en rápido aumento. **El 23 % de los ciudadanos de la UE han utilizado paquetes dinámicos** en los últimos dos años, pero este porcentaje **supera el 40 %** en países como **Irlanda (46 %)** o **Suecia (44 %)**, **y también es muy alto en Eslovenia (42 %) o Italia (36 %)**. Para más información, véase el cuadro 1 en [MEMO/09/523](#).
- Muchos paquetes dinámicos no están cubiertos actualmente por la protección de los viajes combinados que ofrece la UE. Por consiguiente, un número cada vez mayor de consumidores que reservan viajes combinados queda fuera del ámbito de la Directiva. Para ilustrar la magnitud de este cambio, **en 1997, el 98 % de los pasajeros que volaron desde el Reino Unido** por turismo quedaban protegidos por la Directiva sobre viajes combinados de la UE, mientras que en 2005 este número es **inferior al 50 %**.
- También es obvio que los consumidores no son conscientes de que su protección jurídica difiere según cómo se compren los viajes, a pesar de que los componentes del paquete sean idénticos. **El 67 % de los consumidores** encuestados que compraron «paquetes dinámicos» no cubiertos por la Directiva pensaban erróneamente que estaban protegidos. Si un paquete dinámico se va al garete, esto representa para el consumidor, por término medio, **una pérdida de casi 600 euros**.

- **Más de la mitad de los consumidores creen que están protegidos en caso de quiebra de aerolíneas** al comprar paquetes dinámicos o viajes independientes. En muchos casos, no están cubiertos en absoluto.
- **Las quiebras cada vez preocupan más a los consumidores**, puesto que el riesgo de insolvencia ha crecido recientemente. **Entre noviembre de 2005 y septiembre de 2008 quebraron veintinueve compañías aéreas**¹. A su vez, en Francia también se registraron 125 quiebras de turoperadores en 2008, que afectaron a más de 9 000 consumidores, frente a las 95 quiebras (que perjudicaron a poco más de 2 500 consumidores) de 2006². Sus efectos para los turistas variaron dependiendo de si habían comprado o no los billetes en el contexto de vacaciones combinadas. Dado que las tendencias de los viajes han cambiado mucho desde la adopción de la Directiva en 1990, es particularmente pertinente la cuestión de si debería existir una protección diferente frente a la insolvencia para los billetes de avión vendidos en paquetes y los vendidos como productos aislados.

Documento de consulta

El período de consulta va del 26 de noviembre de 2009 al 7 de febrero de 2010.

Consulta en línea: http://ec.europa.eu/consumers/rights/travel/consultation_en.htm

Más información sobre viajes organizados:

http://ec.europa.eu/consumers/rights/travel_en.htm

¹ Comisión Europea, estudio sobre la protección de los consumidores contra la quiebra en la aviación.

² APS, fondo francés de garantía de viajes.