

## ¿ES NECESARIA LA REGULACIÓN ÚNICA Y AUTÓNOMA DE LAS CENTRALES DE RESERVA PARA UNA MEJOR PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR O CONFIGURARLAS COMO AGENCIAS DE VIAJES?

*Inmaculada González Cabrera*

Profesora Titular de Derecho Mercantil  
Universidad de las Palmas de Gran Canaria

---

**PLANTEAMIENTO:** Se analiza si, para una mejor protección del consumidor, las centrales de reserva, como intermediador turístico, son empresas que precisan tener entidad propia y, por tanto, regulación autónoma, o pueden subsumirse bien en la categoría de intermediador turístico, bien en la de agencia de viajes.

**CUESTIONES:**

1. ¿Qué entendemos por centrales de reservas y qué funciones cumplen?
2. ¿Se precisa su identificación y regulación autónoma o bastaría con su encaje en la regulación autonómica de los operadores dedicados a la intermediación turística?

**DOCTRINA:** GONZÁLEZ CABRERA, I, «El contrato de viaje combinado y los paquetes dinámicos», *Manual de Contratación Turística*, 2015, pp. 111–135; FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, C., *Derecho Administrativo del turismo*, 6ª ed., Madrid, 2013; FRANCH FLUXÁ, J. Y GÓMEZ LOZANO, Mª M., «Contratos turísticos», *Manual de Contratación Turística*, 2015, pp. 67-88; MARTÍNEZ NADAL, A., «Las centrales electrónicas de reservas turísticas: Breves consideraciones acerca de su naturaleza y régimen jurídico», *Libro homenaje al Prof. José Antonio Gómez Segade*, 2013, pp. 967-984; RAMALLO MILLÁN, E.P., *Manual Básico del Derecho Turístico*, Madrid, 2013.

**JURISPRUDENCIA:** STJCE de 30 de abril de 2002 (TJCE 2002, 148).

---

### 1. PLANTEAMIENTO DEL TEMA

Las centrales de reserva, que hasta hace algunos años funcionaban como intermediadores turísticos inter-empresariales gracias a Internet y a la utilización del comercio electrónico por el usuario, se han convertido en uno de los operadores turísticos que actualmente, también, celebran contratos con los consumidores; sin embargo, este operador es uno de los empresarios más desconocidos del tráfico turístico o, quizás utilizando más rigor en nuestro lenguaje, es uno de los empresarios que peor se identifican en nuestro mercado. Esto no tendría mayor trascendencia si las obligaciones que asumen frente al consumidor por algunos de los servicios que prestan, no tuvieran distinto tratamiento jurídico dependiendo de si la central de reserva se configura o no como una agencia de viajes.

Ciertamente, la regulación del Estatuto jurídico de este operador mercantil corresponde a las distintas Comunidades Autónomas, en virtud de la competencia exclusiva que han

asumido en materia turística, sin perjuicio, obviamente, de las competencias propias que se reserva el Estado atendiendo a otros títulos competenciales y que inciden en el desarrollo de la actividad de este empresario que, como cualquier otro, desarrolla su labor bajo el principio de libertad de empresa.

Han sido pues las Comunidades Autónomas quienes han asumido la ordenación de este concreto empresario y es justamente aquí donde encontramos la razón de nuestra cuestión, pues en unos casos, omiten referirse a las centrales de reserva, sin que quede claro si es que no la reconocen como un empresario autónomo o la integran en algún otro operador turístico; otras, en cambio, sí que establecen una regulación del mismo, más o menos detallada; y algunas directamente la regulan de forma profusa porque entienden que dicho operador es, sin lugar a dudas, una agencia de viajes.

Al hilo de ello, se nos plantea el dilema de si, efectivamente, las centrales de reserva deben o no constituirse en agencias de viajes, sobre todo teniendo en cuenta el mayor rigor en los trámites de su constitución y fundamentalmente, en relación a lo que nos interesa, atendiendo a las garantías económicas a las que están obligadas para hacer frente al incumplimiento de sus obligaciones y fundamentalmente a la devolución del anticipo abonado por el consumidor y a la repatriación de los viajeros en el supuesto de concurso de acreedores, aspectos éstos que no se exigen, salvo excepciones, a otros operadores turísticos distintos de las agencias de viajes. En el caso de que no sea necesario, nos planteamos si deben tener un tratamiento similar a las agencias de viaje para una mejor protección del consumidor.

## 2. ¿QUÉ ENTENDEMOS POR CENTRALES DE RESERVAS Y QUÉ FUNCIONES CUMPLEN?

Resulta pacífico en la doctrina identificar a las centrales de reservas como el intermediador turístico que se dedica a la reserva de servicios turísticos de forma individualizada, pero que no está habilitado para organizar viajes combinados, pues estos, en virtud del artículo 151.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007 del 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 (TRLGDCU), se reservan exclusivamente a las agencias de viajes. No obstante, carece de uniformidad determinar si este intermediador puede cobrar indistintamente sus servicios al consumidor que lo demanda o al empresario que los suministra. En nuestra opinión, y dado que este intermediador turístico, básicamente permite a los usuarios finales la contratación de tales servicios de los distintos proveedores que los suministran a cambio de una remuneración, la misma puede ser abonada tanto por el usuario o como por el propio prestador del servicio que se contrata.

Como intermediador turístico que es, las funciones que desempeñan las centrales de reserva, se centrarían básicamente en la comercialización de servicios turísticos, fundamentalmente, la reserva de billetes o de plazas en los distintos medios de transporte y establecimientos alojativos, además de intermediar en otros como la venta

de excursiones, o las reservas de entradas a establecimientos de ocio, espectáculos, etc. En principio, sólo les está vedado la organización, comercialización y venta de los viajes combinados, salvo que dicho intermediador se configure como agencia de viajes.

### 3. ¿SE PRECISA SU IDENTIFICACIÓN Y REGULACIÓN AUTÓNOMA O BASTARÍA CON SU ENCAJE EN LA REGULACIÓN AUTONÓMICA DE LOS OPERADORES DEDICADOS A LA INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA?

Como avanzamos la cuestión básica que centra estas páginas es tratar de reflexionar, aunque sea muy brevemente, sobre la autonomía de este empresario o su encaje como agencia de viajes, pues es preciso al menos plantearse si dada la gran disparidad en su regulación autonómica es necesario o, al menos, recomendable que se aborde una regulación específica y autónoma de las centrales de reserva.

Lo cierto es que en todas las situaciones en las que no se obliga a las centrales a configurarse como agencias de viajes, las mismas funcionan como un intermediador turístico (con independencia de que se aborde o no su regulación como tal). Como dicho empresario sería altamente recomendable tener una regulación similar en todo el Estado, sobre todo teniendo en cuenta que tales operadores al utilizar las nuevas tecnologías tienden a superar los límites del territorio autonómico en el desarrollo de su actividad. Bien es cierto, que el hecho de que este empresario se configure como intermediador turístico de forma específica o como centrales de reserva (distintas de agencias de viajes), no modifica en nada el marco de las relaciones que generan. Ciertamente la mayor parte de sus servicios, como son la reserva y venta de billetes o la reserva de alojamientos, se reconducen en todo caso a la intermediación de servicios sueltos y por tanto, al contrato de comisión. Conforme a éste los consumidores celebrarán sus contratos a través de este intermediador turístico con el propio prestador del servicio que asumirá, no sólo el cumplimiento del mismo, sino que responderá frente al cumplimiento defectuoso o al incumplimiento de la prestación.

Ahora bien, no cabe olvidar que a día de hoy muchas de estas centrales de reserva permiten la elaboración de los denominados paquetes dinámicos, distintos de los viajes combinados, y se hace necesario clarificar qué relación jurídica se genera entre esta central y el consumidor.

Entendemos por paquete dinámico el producto integrado por más de un servicio (como alojamiento, transporte, alquiler de coches, etc.), que puede ser contratado on-line por una persona, ensamblando por si mismo dichos servicios en función de su interés a través de una o varias plataformas que pone a su disposición un mismo empresario, siempre que exista un acuerdo comercial entre los distintos operadores de los servicios que se conciertan.

Evidentemente, si la central de reserva se ha configurado como una agencia de viajes, pues así lo impone su regulación autónoma, no resulta descabellado interpretar que la configuración del paquete vacacional por el propio usuario dentro de los servicios que le

ofrece o a los que le redirige la página web de dicha agencia, podrán tener la protección que hoy otorga el TRLGDCU al consumidor del viaje combinado, conforme a la interpretación extensiva de la expresión combinación previa a solicitud del consumidor que reconoce la STJCE de 30 de abril de 2002 (TJCE 2002, 148). Pero en nuestra opinión no podrá ser ésta la solución para las centrales de reservas que no se constituyan como agencias de viajes, pese a que muy buena parte de la doctrina abogue por extender su interpretación a estos otros sujetos, pues como ya hemos expuesto en un trabajo anterior, la tarea de organizar estos múltiples servicios compete en exclusiva al consumidor, dentro de la oferta limitada que le ofrece el empresario intermediador, y no a una agencia de viajes, requisito necesario para que el producto que surja pueda ser considerado un viaje combinado.

Las diferentes obligaciones que acepta el operador turístico en estos casos y fundamentalmente, la responsabilidad que asume frente al consumidor justifican por sí solas un tratamiento único o, en su defecto, similar de este operador turístico en todo el Estado. Dicho tratamiento puede ser el configurarle autónomamente como central de reserva pero imponiéndole una serie de obligaciones similares a las que resultan hoy para las agencias de viajes, como lo hacen determinadas Comunidades Autónomas. Las mismas, ordenando a dicho intermediador de forma distinta a las agencias de viajes y reconociendo, como no puede ser de otra manera, que les está vedada la organización y venta de viajes combinados, les impone, no obstante, una garantía similar a la que están obligadas a constituir las agencias de viajes en virtud del artículo 163 del TRLGDCU, para hacer frente a los incumplimientos que deriven de su obligación, que en este caso es evidente que no puede circunscribirse a la comisión sin garantías, facilitando la celebración del contrato entre usuario prestador del servicio.

Yendo aun más allá, incluso nos atrevemos a proponer un estatuto jurídico similar al de las agencias de viajes para las centrales de reservas que operen en internet, pues lo cierto es, que el consumidor medio que usa tales medios telemáticos para configurar su paquete vacacional, cree estar concertando un contrato de viaje combinado y lógico es que consideren estar amparados por la protección que hoy les otorga el Libro IV del TRLGDCU. En caso contrario, lo que acabarían por percibir los consumidores es que en la adquisición de viajes idénticos podría estar sometida a diferentes grados de protección dependiendo de quien sea el empresario que se los suministre (agencia de viaje u otro operador distinto de ésta).

Fecha de recepción: 02.03.2015

Fecha de aceptación: 11.03.2015