

NOVEDADES LEGISLATIVAS RECOGIDAS EN LA DIRECTIVA
2015/2302/UE, DE 25 DE NOVIEMBRE, DE VIAJES COMBINADOS Y
SERVICIOS DE VIAJES VINCULADOS

*LEGISLATIVE DEVELOPMENTS CONTAINED IN THE DIRECTIVE (EU) 2015/2302 OF THE
EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL OF 25 NOVEMBER 2015 ON PACKAGE
TRAVEL AND LINKED TRAVEL ARRANGEMENTS, AMENDING REGULATION (EC) N°
2006/2004 AND DIRECTIVE 2011/83/EU OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF
THE COUNCIL AND REPEALING COUNCIL DIRECTIVE 90/314/EEC*

DRA. MARÍA JOSÉ REYES LÓPEZ
Catedrática de Derecho Civil de la Universidad de Valencia
maria.j.reyes@uv.es

*RESUMEN: El presente artículo expone las novedades más importantes que introduce la nueva Directiva
2015/2302/UE para mejorar la protección del viajero.*

PALABRAS CLAVE: viajero; viajes combinados.

*ABSTRACT: The present article exposes the news more important that introduces the new Directive
2015/2302/EU to improve the protection of the traveller.*

KEY WORDS: traveller, package travel.

FECHA DE ENTREGA: 06/07/2016

FECHA DE ACEPTACIÓN: 09/01/2017.

SUMARIO: 1. Introducción.- 2. Finalidad de la Directiva.- 3. Ámbito de aplicación.- 4. Servicios excluidos.- 5. Sujetos.- 6. Repercusión sobre el derecho de información.- 7. Régimen de responsabilidad.- 8. Garantías.- 9. Precios.- 10. Procedimiento.- 11. Insolvencia.- 12. A modo de conclusión.

1. El 31 de diciembre de 2015 se publicó la Directiva 2015/2302/UE, de 25 de noviembre, de viajes combinados y servicios de viajes vinculados que, una vez quede incorporada al derecho español, el 1 julio de 2018, introduce importantes modificaciones con el fin de modificar de forma significativa el marco legal de los derechos de los viajeros cuando contraten determinadas combinaciones de servicios de viaje.

2. La sustitución de la Directiva 90/314/CEE, de 13 de junio por ésta surgió ante la creciente necesidad de adaptarse a las nuevas realidades que ponen de manifiesto las situaciones que se han ido conformando como consecuencia de que las formas de viajar actuales han ido variado respecto al modelo anterior, provocado fundamentalmente por los modelos de contratación electrónica que permiten que el viajero haga su propio viaje “a la carta”, eligiendo servicios impensables anteriormente pero que en la actualidad han pasado a tener la consideración de habituales.

3. La presente Directiva se aplica a los viajes combinados ofrecidos para la venta o vendidos por empresarios a viajeros y a los servicios de viaje vinculados facilitados por empresarios a viajeros.

Como establece el considerando 8 de la Directiva, de conformidad con la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, dado que los servicios de viaje pueden combinarse de muy distintas maneras, conviene considerar como viajes combinados todas las combinaciones de servicios de viaje que presenten las características que los viajeros asocian normalmente a tales viajes, en particular cuando distintos servicios de viaje se combinan en un único producto de viaje de cuya correcta ejecución asume la responsabilidad el organizador, por lo que no debe haber diferencia entre la combinación de los servicios de viaje previa a cualquier contacto con el viajero, o a petición del viajero o según la selección realizada por este. De igual forma que deben aplicarse los mismos principios con independencia de que la reserva se efectúe a través de un empresario que atiende a sus clientes de manera presencial o en línea.

Por lo tanto, y en vista de la evolución del mercado, conviene definir los viajes combinados sobre la base de criterios objetivos alternativos, relacionados principalmente con la manera en que se presentan o contratan los servicios de viaje, y en qué casos los viajeros pueden esperar una protección razonable de la Directiva.

Tal es el caso, por ejemplo, cuando se contratan diferentes tipos de servicios de viaje para el mismo viaje o vacación en un único punto de venta y dichos servicios se han seleccionado antes de que el viajero acepte pagar, es decir, en el mismo proceso de reserva, o cuando tales servicios se ofrecen, venden o facturan a un precio a tanto alzado o global, así como cuando son anunciados o vendidos como “viaje combinado” o bajo una denominación similar que denote una conexión estrecha entre los servicios de viaje considerados. Dicha denominación podría ser, por ejemplo, “oferta combinada”, “todo incluido” o “paquete turístico o vacacional”.

Constituyen viajes combinados los servicios de viaje que se combinan después de la celebración de un contrato en virtud del cual un empresario permite a un viajero elegir entre una selección de diferentes tipos de servicios de viaje, como es el caso de una “caja regalo” para un viaje combinado. Además, una combinación de servicios de viaje debe considerarse un viaje combinado cuando el nombre, los datos de pago y la dirección de correo electrónico del viajero se transfieran entre los empresarios y cuando se celebre otro contrato a más tardar transcurridas 24 horas desde que se confirmó la reserva del primer servicio de viaje.

Así pues, los clientes que compran paquetes turísticos en Internet tendrán las mismas garantías que ofrece el haberlo adquirido en una agencia física. Igualmente, la normativa sobre paquetes vacacionales pasa a aplicarse a los viajes combinados ofrecidos por los operadores y a los diseñados por el viajero con el nuevo método de reserva, llamado viajes enlazados, en el que el comprador es enviado a través de un enlace, por ejemplo, tras reservar un billete de avión, se le ofrece contratar un nuevo servicio, como un hotel o un coche de alquiler, distinguiendo con ello entre dos tipos diferentes de contrato.

La Directiva entiende por “viaje combinado”: la combinación de al menos dos tipos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación, si esos servicios:

- a) son combinados por un solo empresario, incluso a petición o según la selección del viajero, antes de que se celebre un contrato único por la totalidad de los servicios, o
- b) con independencia de la celebración de contratos distintos con diferentes prestadores de servicios de viaje, si esos servicios:
 - i) son contratados en un único punto de venta y han sido seleccionados antes de que el viajero acepte pagar,
 - ii) son ofrecidos o facturados a un precio a tanto alzado o global,
 - iii) son anunciados o vendidos como “viaje combinado” o bajo una denominación similar,
 - iv) son combinados después de la celebración de un contrato en virtud del cual el empresario permite al viajero elegir entre una selección de distintos tipos de servicios de viaje, o
 - v) son contratados con distintos empresarios a través de procesos de reserva en línea conectados en los que el nombre del viajero, sus datos de pago y su dirección de correo electrónico son transmitidos por el empresario con el que se celebra el

primer contrato a otro u otros empresarios, con él o los que se celebra un contrato a más tardar 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

Las combinaciones de servicios de viaje en las que se combine como máximo uno de los tipos de servicio de viaje a que se refiere el punto 1, letras a), b) o c), con uno o varios de los servicios turísticos a que se refiere el punto 1, letra d), no se considerarán un viaje combinado si estos servicios turísticos:

a) No representan una proporción significativa del valor de la combinación combinado de los servicios y no se anuncian como una característica esencial de la combinación ni constituyen por alguna otra razón una característica esencial del viaje o vacación;

b) Solo han sido seleccionados y contratados después de que se haya iniciado la ejecución de un servicio de viaje contemplado en el punto 1, letras a), b) o c).

Como pusiera de relieve la STJUE 30 de abril de 2002, Club Tour, Viagens e Turismo SA/Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido y Club Med Viagens Ld^a., no debe haber diferencia entre la combinación de los servicios de viaje previa a cualquier contacto con el viajero, o a petición del viajero o según la selección realizada por éste. Deben aplicarse los mismos principios con independencia de que la reserva se efectúe a través de un empresario que atiende a sus clientes de manera presencial o en línea.

La principal característica de los viajes combinados es la existencia de un empresario que es responsable, en cuanto organizador, de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto. Solo en aquellos casos en que otro empresario actúe como organizador de un viaje combinado, normalmente un agente de viajes que atiende a sus clientes de manera presencial o en línea, debe poder intervenir como mero minorista o intermediario, sin asumir responsabilidad como organizador.

La intervención de un empresario como organizador de un determinado viaje combinado debe depender de su participación en la elaboración de ese viaje, y no de la forma en que dicho empresario describa su actividad comercial. A la hora de considerar si un empresario es un organizador o un minorista, ha de resultar indiferente si interviene a efectos de suministro o si se presenta como un agente que actúa en nombre del viajero.

4. Además de lo expuesto, la contratación de un servicio de viaje de manera autónoma como servicio de viaje único no constituye ni un viaje combinado ni unos servicios de viaje vinculados.

Para que las condiciones estén más claras para los viajeros y estos puedan elegir con conocimiento de causa entre los diferentes tipos de fórmulas de viaje ofertadas, debe exigirse a los empresarios que, antes de que el viajero acepte pagar, indiquen claramente y de forma destacada si lo que ofrecen es un viaje combinado o son unos servicios de viaje

vinculados, así como el nivel de protección aplicable. La declaración del empresario sobre la naturaleza jurídica del producto de viaje comercializado debe corresponder a la auténtica naturaleza jurídica del producto de que se trate. Las autoridades ejecutivas competentes deben intervenir en caso de que el empresario no ofrezca información precisa a los viajeros.

Solo la combinación de diferentes tipos de servicios de viaje, como alojamiento, transporte de pasajeros en autobús, tren, barco o avión, así como el alquiler de vehículos de motor o de determinadas motocicletas, debe ser tenida en cuenta a efectos de determinar si se trata de un viaje combinado o de unos servicios de viaje vinculados.

El alojamiento con fines residenciales, incluido el alojamiento para cursos de idiomas de larga duración, no debe considerarse alojamiento a efectos de la presente Directiva, ni tampoco los servicios financieros como los seguros de viaje. Además, los servicios que forman parte intrínseca de otro servicio de viaje no deben considerarse servicios de viaje en sí mismos. Son, por ejemplo, el transporte de equipaje realizado como parte del transporte de viajeros, pequeños servicios de transporte, como el traslado de los pasajeros como parte de una visita guiada o los traslados entre un hotel y un aeropuerto o estación de ferrocarril, las comidas, las bebidas y los servicios de limpieza facilitados como parte del servicio de alojamiento, o el acceso a instalaciones del hotel como piscinas, saunas, balnearios o gimnasios incluidos en el alojamiento para los viajeros alojados en el hotel. Esto significa asimismo que, sí a diferencia de lo que ocurre en los cruceros, se ofrece la pernoctación como parte del transporte de viajeros por carretera, ferrocarril, barco o avión, el alojamiento no debe considerarse en sí mismo un servicio de viaje si el elemento principal es claramente el transporte.

Otros servicios turísticos que no están intrínsecamente incluidos en el transporte de viajeros, el alojamiento o el alquiler de vehículos de motor o de determinadas motocicletas son, por ejemplo, las entradas para conciertos, acontecimientos deportivos, excursiones o parques de atracciones, las visitas guiadas, los forfaits de esquí y el alquiler de material deportivo, por ejemplo de esquí, o los tratamientos en balnearios. No obstante, cuando servicios como los mencionados se combinan con un solo servicio de viaje de otro tipo, por ejemplo el alojamiento, únicamente deben dar lugar a la elaboración de un viaje combinado o de uno de servicios de viaje vinculados si representan una proporción significativa del valor del viaje combinado o de los servicios de viaje vinculados, o si se han publicitado como un elemento esencial del viaje o vacación o constituyen por alguna otra razón una característica esencial de éste o ésta. Si otros servicios turísticos representan el 25% o más del valor de la combinación, debe considerarse que constituyen una proporción significativa del valor del viaje combinado o del de los servicios de viaje vinculados.

En el caso de que se añadan otros servicios turísticos, por ejemplo, al alojamiento en el hotel, reservado como servicio independiente, después de la llegada del viajero al hotel, no debe ser considerado viaje combinado.

Quedan también excluidos:

- a) los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados de duración inferior a 24 horas, a menos que se incluya la pernoctación;
- b) los viajes combinados que se ofrezcan, y los servicios de viaje vinculados que se faciliten, de manera ocasional y sin ánimo de lucro únicamente a un grupo limitado de viajeros;
- c) los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados contratados sobre la base de un convenio general para la organización de viajes de negocios entre un empresario y otra persona física o jurídica que actúe con fines relacionados con su actividad comercial, negocio, oficio o profesión.

La Directiva contempla por tanto las siguientes modalidades de viajes:

- a) “viajes combinados preestablecidos”: vacaciones ya preparadas, agrupadas por un operador turístico y compuestas de al menos dos elementos: transporte, hotel u otros servicios, como el alquiler de coches;
- b) “viajes combinados a medida”: organizados libremente por el consumidor y comprados a una única empresa en línea o fuera de línea;
- c) “servicios asistidos de viaje”: combinaciones de servicios de viaje ofrecidos por una agencia de viajes en línea o minorista que actúe como intermediario y vendidos como servicios separados en transacciones distintas, por ejemplo, cuando al consumidor, después de pagar los billetes, se le propone que visite otro sitio web para alquilar un coche en el lugar de destino.

5. La protección de la Directiva se proyecta a los clientes que tengan la consideración de “consumidores”, pero también a los viajeros de negocios, incluyendo los profesionales liberales, trabajadores autónomos y otras personas físicas, aunque sólo en la medida en que no organicen sus viajes sobre la base de un convenio general para la organización de viajes de negocios.

En coherencia con ello, la Directiva utiliza el término viajero, entendiendo por tal a toda persona que tiene la intención de celebrar un contrato o tiene derecho a viajar con arreglo a un contrato celebrado en el ámbito de aplicación de la presente Directiva; por empresario: a toda persona física o toda persona jurídica, ya sea de titularidad privada o pública, que actúe, incluso a través de otra persona que obre en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresa, oficio o profesión en relación con contratos regulados por la Directiva, tanto si actúa como organizador, minorista, empresario que facilita servicios de viaje vinculados o como prestador de servicios de viaje; por organizador: al empresario que combina y vende u ofrece viajes combinados, directamente o a través de otro empresario o junto con él, o el empresario que transmite los datos del viajero a otro empresario; y, finalmente por

minorista: al empresario distinto del organizador que vende u ofrece viajes combinados compuestos por un organizador.

6. La Directiva supone un avance importante con relación a los requisitos informativos que los empresarios deben poner a disposición de los consumidores antes y después de contratar, en los que ambos quedan equiparados en esta armonización de máximos.

La normativa establece el carácter vinculante de la información precontractual y regula el contenido del contrato y documentos que se han de entregar antes del inicio del viaje combinado, indicando con mucho mayor detalle que la anterior el contenido mínimo del contrato y ampliando el contenido de la información que el organizador o el minorista han de facilitar al viajero.

Especial importancia cobra la obligación de indicar claramente al consumidor, antes de firmar el contrato, si los servicios que va a adquirir constituyen o no un viaje combinado o unos servicios de viaje vinculados, así como los derechos que le asisten en cada caso; la obligación de informar de la posibilidad de poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje a cambio del pago de una penalización adecuada y justificable o, en su caso, de una penalización tipo razonable y fijada en función de la antelación con que se cancele y del ahorro de costes e ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje. Dicha penalización no habrá que abonarla si concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje o al transporte de pasajeros al destino, en cuyo caso el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualesquiera pagos realizados, pero no a una indemnización adicional.

También se prevé expresamente que, si no se transmite al viajero antes de contratar la información sobre comisiones, recargos o costes adicionales mencionados en el artículo 5, letra c), no tendrá que soportarlos (art. 6.2) y que los operadores también deberán facilitar información aproximada sobre las horas de salida y regreso, así como indicación de posibles recargos.

Hay que destacar igualmente que sólo se podrá incrementar el precio del viaje si así se contempla expresamente en el contrato y, en todo caso, que el viajero podrá anular el contrato si se ve modificado en más del 8%, o ante circunstancias excepcionales, como pueda ser por ejemplo un caso de terrorismo.

7. La protección dada por la Directiva es diferente para cada tipo de contrato.

En el caso del viaje combinado, el responsable de la ejecución de los servicios de viaje incluidos en el contrato de viaje combinado es el organizador, con independencia de que estos servicios vayan a ser ejecutados por el organizador o por otros prestadores de

servicios de viaje; el minorista será responsable junto al organizador de la información precontractual que se proporcione al viajero y, en el caso de los servicios de viaje vinculados, cada empresario es responsable individualmente de los servicios ofrecidos y debe garantizar su solvencia respecto de los mismos.

También la Directiva clarifica la responsabilidad por errores en la reserva, haciendo responsable al empresario por los debidos a defectos técnicos en el sistema de reservas, tanto en relación con viajes combinados como para servicios de viaje vinculados en los que haya aceptado organizar la reserva.

Además, en caso de cesión del contrato a otro viajero, tanto el cedente como el cesionario responderán solidariamente del precio del viaje y de los gastos derivados de la cesión que soporten los operadores con motivo de dicha transferencia.

8. La Directiva regula las garantías que han de exigirse a los organizadores establecidos en cada Estado Miembro, de forma que se permita reembolsar todos los pagos realizados por el viajero si los servicios no se han ejecutado por la insolvencia del organizador.

Dichas garantías también deben exigirse, en determinadas condiciones, a los empresarios que faciliten servicios de viaje vinculados, respecto de los servicios vinculados que no se han ejecutado por la insolvencia del empresario.

9. En cuanto a los precios, la norma introduce controles más estrictos en los recargos de precios, estableciendo una limitación del 8% a los posibles incrementos del precio que el prestador de servicios puede aplicar antes del inicio del viaje, por encima de la cual el viajero puede cancelar el contrato sin pagar penalización.

10. La Directiva establece normas específicas en materia de vías de recurso en lo que respecta a la falta de conformidad en la ejecución del contrato de viaje combinado.

El viajero debe tener derecho a que se resuelvan sus problemas y, cuando una proporción significativa de los servicios de viaje incluidos en el contrato de viaje combinado no pueda prestarse, se le deben ofrecer fórmulas alternativas que sean adecuadas.

Si el organizador no subsana la falta de conformidad en un plazo razonable establecido por el viajero, éste debe poder hacerlo por su cuenta y exigir el reembolso de los gastos necesarios.

En algunos casos no ha de ser necesario especificar un plazo, en particular cuando sea necesaria una solución inmediata. Así sucedería, por ejemplo, en el supuesto de que,

debido al retraso de un autobús facilitado por el organizador, el viajero tenga que tomar un taxi para llegar a su vuelo a tiempo.

Los viajeros también deben tener derecho a una reducción del precio, a poner fin al contrato de viaje combinado y/o a una indemnización por daños y perjuicios.

La indemnización debe cubrir también los perjuicios morales, en particular la indemnización por la pérdida de disfrute del viaje o vacación por causa de problemas sustanciales en la ejecución de los servicios de viaje de que se trate.

Por su parte, el viajero debe tener la obligación de informar al organizador sin demoras indebidas, teniendo en cuenta las circunstancias del caso, de cualquier falta de conformidad que advierta durante la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato de viaje combinado. El incumplimiento de esta obligación puede ser tenido en cuenta al determinar la reducción del precio o la indemnización por daños y perjuicios adecuada en aquellos casos en que dicha notificación hubiera evitado o reducido los daños y perjuicios.

Para garantizar la coherencia, se armonizan las disposiciones de esta Directiva con los convenios internacionales en materia de servicios de viaje y con la legislación de la Unión sobre los derechos de los pasajeros.

El organizador que sea responsable de la no ejecución o de la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en el contrato de viaje combinado debe poder invocar la responsabilidad limitada de los prestadores de servicios establecida en dichos convenios internacionales, como el Convenio de Montreal de 1999 para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, el Convenio de 1980 relativo a los transportes internacionales por ferrocarril (COTIF) y el Convenio de Atenas de 1974 relativo al transporte de pasajeros y sus equipajes por mar.

En caso de que, debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, sea imposible garantizar el retorno a tiempo de los viajeros al lugar de salida, el organizador ha de asumir el coste del alojamiento necesario de los viajeros durante tres noches por viajero como máximo, a menos que la legislación vigente o futura de la Unión sobre derechos de los pasajeros establezca un período más largo.

11. La legislación propuesta introduce el reconocimiento mutuo de los regímenes de protección contra la insolvencia, que conlleva que una empresa que cumpla la legislación en materia de insolvencia en el país en el que esté establecida puede operar en toda la UE sin necesidad de asumir leyes equivalentes en otros países de la UE.

Dadas las diferencias entre los Derechos nacionales y entre las prácticas en cuanto a las partes en los contratos de viaje combinado y a la recepción de los pagos realizados por los

viajeros o en su nombre, los Estados miembros deben poder exigir a los minoristas que también estén protegidos frente a la insolvencia.

Con esta finalidad la nueva Directiva establece normas para evitar que las obligaciones de protección frente a la insolvencia supongan un obstáculo a la libre circulación de servicios y a la libertad de establecimiento. Por lo tanto, los Estados miembros quedan obligados a reconocer la protección frente a la insolvencia con arreglo a la legislación del Estado miembro de establecimiento.

Para facilitar la cooperación administrativa y el control de los organizadores y, si ha lugar, de los minoristas que operan en distintos Estados miembros en relación con la protección frente a la insolvencia, los Estados miembros están asimismo obligados a designar puntos de contacto centrales.

Complementariamente se obliga a los empresarios que faciliten servicios de viaje vinculados a informar a los viajeros de que no están contratando un viaje combinado y de que los prestadores de servicios únicamente son responsables de la correcta ejecución de sus contratos.

Los empresarios que faciliten servicios de viaje vinculados deben, además, prestar protección frente a la insolvencia para la devolución de los pagos que perciban y, en la medida en que sean responsables del transporte de pasajeros, para la repatriación de estos, y deben informar a los viajeros en consecuencia.

12. El imparable incremento de la contratación vía Internet junto con la multiplicidad de nuevos servicios que ofrece el sector turístico para proporcionar un mayor espectro de ofertas de viajes, que se han ido ampliando hasta incluir servicios que se pudieran calificar de complementarios han sido los factores determinantes de la reforma de la anterior Directiva. Por ello, la Directiva ha pretendido adaptar su normativa al incremento de la oferta online, incluyendo los viajes que se combinen a petición del consumidor.

En aras de la claridad para el viajero, y dado que la realidad ha puesto de manifiesto que, en la práctica diaria los servicios de viaje pueden combinarse de muy distintas maneras, es relevante la inclusión que hace la Directiva al considerar como viajes combinados todas las variaciones de servicios de viaje que presenten las características que los viajeros asocian normalmente a los mismos, en particular cuando distintos servicios de viaje se combinan en un único producto de viaje de cuya correcta ejecución asume la responsabilidad el organizador.

Para ello, se distingue los viajes de los servicios de viaje vinculados, en los que los empresarios facilitan de manera presencial o en línea a los viajeros la contratación de servicios de viaje, llevándoles a celebrar contratos con distintos prestadores de servicios de viaje, inclusive mediante procesos de reserva conectados, que no presentan las

características de los viajes combinados y a los que no sería apropiado imponer todas las obligaciones exigibles a estos últimos.

Es también interesante para el consumidor la distinción entre los servicios de viaje vinculados de los servicios de viaje que los viajeros reservan de manera autónoma, a menudo en diferentes momentos, aunque se destinen a un mismo viaje o vacación. A este respecto, los servicios de viaje vinculados en línea deben distinguirse de sitios web a los que se accede mediante un enlace cuya finalidad no es la celebración de un contrato con el viajero, y de los enlaces a través de los cuales simplemente se informa a los viajeros sobre otros servicios de viaje de modo general, por ejemplo cuando un hotel o el organizador de un acontecimiento incluye en su sitio web una lista de todos los empresarios que ofrecen servicios de transporte a su establecimiento con independencia de cualquier reserva, o si se utilizan “cookies” para insertar publicidad en sitios web.

Además de ello, la Directiva amplía el derecho de los consumidores, al reforzar el derecho a recibir información detallada sobre sus derechos; contemplar nuevos modelos de reserva y otorgar una mayor protección ante los incrementos de precios, cambios de hora de los vuelos y concreción de sus derechos frente a la aparición de circunstancias imprevistas, lo que hay que valorar de manera altamente positiva, sin perjuicio de cómo se realice la implementación por parte de cada uno de los Estados de la UE.

