

CARRIZO AGUADO, D., *Régimen jurídico de las operaciones internacionales de consumo en los servicios turísticos digitales*, Madrid, Dykinson, 2018, 211 pp.

La creciente “terciarización” de la economía en los países europeos, unido a fenómenos como la globalización, la consolidación de la Sociedad de la Información y de la Comunicación, así como la mayor accesibilidad mejora en los medios de transporte que favorece la movilidad de las personas, constituyen el caldo de cultivo idóneo para los profundos cambios que se han ido sucediendo en el mercado turístico europeo e internacional, así como en el comportamiento de sus diversos participantes. Estos desarrollos se aprecian, entre otros, en la evolución y desarrollo que ha experimentado el sector turístico –tanto a escala europea como globalmente-, afectando tanto al tipo y el modo de presentación de los servicios turísticos ofertados, como al modo de interrelación entre los operadores, intermediarios y destinatarios de tales servicios, e incluso en el propio comportamiento y expectativas de sus usuarios. De modo tal que, superado un momento inicial en el que hicieron su aparición las TICs -facilitando la comunicación entre proveedores y usuarios-, el nuevo entorno del mercado digital y los cambiantes patrones de los turistas (compuesta en gran parte por una nueva generación de nativos digitales), ha afectado radicalmente en la configuración de los proveedores, la forma en que presentan sus servicios turísticos a través de internet, así como las expectativas de los propios turistas. Nos encontraríamos así en el momento en el que irrumpe el “eTurismo” y el “Turismo inteligente”, donde los servicios se presentan desde páginas web donde los intermediarios enlazan con los oferentes finales de servicios -o éstos vinculan sus páginas con otros servicios de viaje que se presentan conectados a otras prestaciones-, ofreciendo diversas alternativas para adaptarse al gusto de un usuario cada vez más informado y tecnificado que desea customizar los servicios turísticos a sus deseos (a la carta), con el objeto de disfrutar lo máximo y de forma personalizada de su “experiencia” turística.

En definitiva, nos situaríamos ante una nueva forma de consumo turístico que, sin abandonar totalmente el modelo del “paquete turístico” (pero con un, cada vez menor, uso), se presenta una oferta “en línea” más diversificada y personalizada para los usuarios, con la que se pretendería facilitar y agilizar la contratación de tales servicios, donde – junto a los viajes combinados- se ofertan servicios turísticos vinculados, acompañados de un creciente éxito. Unas ventajas que, sin embargo, y debido a la frecuente internacionalidad de tales relaciones en la práctica, se ven enturbiadas por problemas legales como son, de modo principal, los relativos a los déficits de información que - durante el periodo precontractual o tras su conclusión- se suscitan al contratar los servicios turísticos digitales al amparo de un ordenamiento foráneo, al igual que la posible responsabilidad que derivaría de dicha relación en supuestos de incumplimiento contractual o por la insolvencia de las empresas suministradoras de tales servicios, así como las dificultades que plantearía el acceso a la justicia en situaciones transfronterizas. Es precisamente a estos problemas a los que se enfrenta esta oportuna monografía (resultado directo de la Tesis Doctoral defendida por el prof. Carrizo Aguado, en la Universidad de León), centrándose en los desafíos que para el turista-consumidor y el mercado interior (y el mercado único digital) suscitan la contratación electrónica de servicios turísticos por medios digitales –como serían los viajes combinados o los

servicios de viaje vinculados- y su tutela legal (con el objetivo de restaurar un necesario equilibrio contractual que tutele sus derechos). Retos a los que ha tratado de dar respuesta el legislador europeo con la publicación 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, por la que se modifican el Reglamento (CE) n° 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. Unos instrumentos que, sin embargo, se encuentra todavía pendiente de incorporación al ordenamiento español en estas fechas (tras la elaboración del Proyecto de Ley del pasado 6 de abril de 2018), a pesar de la obligación de tener que haberlo hecho para el día 1 de julio de este año (como señala la Directiva en su art. 28.1). Un estudio que, además de su actualidad, reviste un gran interés práctico, en el que el porf Carrizo Aguado se enfrenta a este tipo de supuestos, empleando principalmente los instrumentos que al jurista pone a disposición el Derecho Internacional privado –fundamentalmente los Reglamentos (UE) 1215/2012 y 593/2008, conocidos como Reglamentos Bruselas I bis y Roma I-.

En este sentido, la presente obra se estructura en cuatro Capítulos en los que, además de situar al lector en el contexto digital en el que se presentan estos servicios turísticos digitales, se analiza principalmente la dimensión contractual que, en la actualidad, afectan a los servicios turísticos, siempre y cuando los mismos cuenten con un carácter internacional –algo cada vez más habitual-. Así las cosas, para empezar, su Capítulo I se consagra a las cuestiones generales vinculadas a la prestación de tales servicios turísticos digitales en supuestos de carácter transfronterizo. Para ello, tras destacar las particularidades que suscita su contratación a través de internet, se realiza una aproximación inicial a las dificultades suscita la tutela judicial que merece el turista-consumidor en situaciones internacionales. Un acercamiento que, como se verá, va a verse complementada por los desarrollos presentes en los Capítulos posteriores (fundamentalmente, su Capítulo III). Sin embargo, desde un inicio destaca el protagonismo que se otorga a la alternativa jurisdiccional que, relativa al turista-consumidor de forma individual, va a acompañar a todo el estudio. Y ello, en detrimento a otras vías como las acciones colectivas (a las que dedica una mínima atención, al verse desterradas de instrumentos clave en el trabajo como es el Reglamento Bruselas I bis), o el casi total silencio que dispensa a los mecanismos alternativos que actualmente acompañan al consumidor europeo (y más, tras la puesta en marcha de la plataforma de Resolución de Litigios en Línea en materia de consumo europea en esta materia –desde enero de 2016-, tras la publicación de la Directiva 2013/11/UE y el Reglamento (UE) 524/2013). Una opción, por lo que hace al objeto del estudio, que resulta plenamente razonable en el momento de elaboración de esta monografía (sobre todo al respecto de España, donde además la plataforma RLL todavía no resulta plenamente operativa), pero que no habría que desdeñarse para desarrollos futuros del análisis internacional-privatista que suscitan este tipo de relaciones. Y ello, tanto por la previsible activación de la plataforma en España, como por el nuevo impulso que han experimentados las acciones colectivas en materia de consumo, tras la presentación, en abril de 2018, de una nueva propuesta de Directiva sobre esta materia.

Los Capítulos II y III poseen una singular importancia, debido a enfrentarse a los elementos esenciales y contrapuestos intereses subyacentes que, en el presente mercado digital, configuran los viajes combinados y los servicios de viaje vinculado (como principales tipos contractuales que ordena la Directiva de 2015 y que el autor delimita con total claridad), al igual que inciden en su delimitación (material y personal). Un necesario ejercicio calificadorio que, como no puede ser de otro modo, parte del análisis pormenorizado de la normativa europea (y sus desarrollos estatales), donde se estudian los elementos principales (objetivos y subjetivos) que conforman tales relaciones, para así deslindarlas con precisión; al igual que poner el acento en el papel singular que ocupa el turista-consumidor y su relación con las agencias de viajes e intermediarios turísticos. Un esencial y profundo análisis de este tipo de contratos desde una perspectiva eminentemente consumerista, que se va acompañando de propuestas de *lege ferenda* en vistas a su incorporación al Derecho español. El cual, como todo el trabajo, cuenta con un nutrido arsenal bibliográfico y análisis jurisprudencial.

Desde una perspectiva *ius* internacional privatista, el Capítulo III se presenta como el central del libro, al que difícilmente podría llegarse sin el esfuerzo intelectual realizado de forma previa. Así las cosas, el mismo se enfrenta en profundidad y de forma separada tanto a las cuestiones jurisdiccionales como las correspondientes a la determinación de la ley aplicable que suscitan estos contratos turísticos en su dimensión internacional – concebidos como de consumo, con la exigencia de acudir a los foros y normas de conflicto protectoras de esta parte débil del contrato-. Esto es, el autor parte de un planteamiento clásico propio de nuestra disciplina, centrado en el estudio de las respuestas presentes al respecto del *fórum* y el *ius*. Donde, sin embargo, se abandona el tratamiento del sector del reconocimiento y ejecución de resoluciones extranjeras, como desgraciadamente suele resultar habitual en los estudios consagrados al análisis los contratos celebrados con consumidores desde la óptica del Derecho internacional privado. Llega pues el momento en el que el arsenal conceptual y calificadorio atesorado en los Capítulos previos se despliega plenamente, para analizar los desafíos que suscitan los litigios internacionales relacionados con los viajes combinados y servicios de viaje vinculado. Y ello, al respecto del Reglamento Bruselas I bis (y las novedades que éste incorpora frente a los instrumentos que le han precedido, en sus arts. 17 a 19, entre las que se situaría la aplicación de tales foros a situaciones extracomunitarias) y el Reglamento Roma I (incluyendo, junto al estudio de su art. 6, el análisis de las disposiciones imperativas que prevé el art. 9 y el juego de la normativa material española que habría de dispensarse tras la transposición en España de la mencionada Directiva de 2015). Un pormenorizado estudio –tanto desde el punto de vista bibliográfico y documental, como desde el análisis de la profusa jurisprudencia emitida por el TJUE en la materia- donde, como resulta tradicional, se diferencia entre las cuestiones relacionadas con la delimitación material de los preceptos presentes en tales instrumentos, así como se pone el énfasis en las posibilidades (limitadas) de pacto entre las partes y las soluciones existentes en defecto de pacto. Todo ello, como no, con el objetivo de comprobar el grado de tutela que se garantiza al turista-consumidor en los casos analizados, destacando las particularidades del medio digital y el empleo de portales web desde donde se celebran este tipo de contratos, así como las complejidades que configuran a este tipo de servicios turísticos en la práctica diaria. Un estudio exhaustivo y crítico donde, entre otros, se destacan los

problemas de aplicación que suscitan tales normas, así como los déficits que presenta el régimen vigente frente a las reclamaciones colectivas presentadas por los turistas-consumidores. Un aspecto, este último, que junto al eventual recurso a los mecanismos alternativos y en línea, o la circulación intra-europea de decisiones en la materia, precisarían de un tratamiento pormenorizado en desarrollos posteriores.

En definitiva, la obra reseñada destaca por enfrentarse con solvencia y profundidad a una problemática que cuenta con una gran actualidad y una indudable dimensión práctica, como es el de la prestación de servicios turísticos digitales en el contexto europeo y la protección de sus usuarios. La cual, sin lugar a dudas, está llamada a afectar cada vez más a los turistas-consumidores que operan -cada vez con una mayor frecuencia- en el mercado digital que nos rodea. Un estudio que, lejos de limitarse a presentar una descripción de esta compleja realidad, ofrece tanto parámetros fundamentados en una interpretación pro-consumerista y ponderada de los instrumentos europeos existentes frente a los nuevos servicios turísticos cuando cuentan con una naturaleza internacional, así como propuestas concretas de *lege ferenda* en vistas a la incorporación del nuevo marco que supone la Directiva (UE) 2015/2302 en el ordenamiento jurídico español.

Guillermo Palao Moreno
Universitat de València