

Nota informativa

Los viajeros pueden tener derecho al reembolso total de un viaje combinado cuando se producen fallos graves y el viaje pierde el sentido y el interés

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) concluye que los viajeros pueden tener derecho al reembolso total de un viaje combinado, aunque se haya disfrutado algún servicio.

Madrid, 03 de noviembre de 2025 – El Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) avala que los viajeros pueden tener derecho a obtener un reembolso completo de un viaje combinado si el contrato no se ha ejecutado de manera correcta, aunque ya se hayan prestado algunos servicios. El Alto Tribunal señala que así ocurre cuando la prestación del servicio contratado es “tan grave” que el viaje combinado deja de tener objeto y ya no tiene objetivamente interés para el viajero.

El caso en cuestión sobre el que se ha pronunciado el Alto Tribunal europeo se refiere a dos viajeros polacos que fueron de vacaciones en régimen de todo incluido a un hotel de cinco estrellas en Albania. Al día siguiente a su llegada, los despertó el estruendo de las obras de demolición de las piscinas del hotel que las autoridades albanesas habían ordenado. Las obras se prolongaron durante cuatro días, desde las 7:30 horas hasta las 19:30 horas, al cabo de los cuales las piscinas, el paseo marítimo y el acceso pavimentado al mar habían sido completamente demolidos. Igualmente, los clientes también tuvieron que hacer colas para las comidas y presentarse cuando estas comenzaban a servirse, puesto que el número de comidas que se servía era limitado. Del mismo modo, se suprimió el refrigerio de la tarde. Cabe añadir que, durante los tres últimos días de la estancia comenzaron nuevas obras para añadir una quinta planta al hotel.

Ante estas circunstancias, los viajeros acudieron a los tribunales polacos con el objetivo de reclamar el reembolso total del precio del viaje y una indemnización. Para aclarar qué derechos tienen los viajeros que han contratado un viaje combinado, el juez polaco ha realizado una consulta prejudicial al Tribunal de Justicia europeo. En su respuesta, que sienta jurisprudencia en el conjunto de la UE, el TJUE señala que un viajero tiene derecho al reembolso de la totalidad del precio pagado no solo cuando no se hayan prestado todos los servicios del viaje o cuando estos se hayan prestado incorrectamente, sino también cuando, pese a haberse disfrutado algunos servicios, los que se han prestado de forma incorrecta son de tal gravedad que el viaje combinado deja de tener sentido y, por lo tanto, objetivamente ya no tiene interés para el viajero. No obstante, advierte que corresponderá al órgano jurisdiccional nacional apreciar, a la vista de todas las circunstancias, si este es el caso. El Tribunal de Justicia europeo aclara también que el viajero no tiene derecho a una indemnización por daños y perjuicios si el organizador demuestra que el motivo por el que no se prestaran los servicios o se prestaran de forma incorrecta es imputable a un tercero y si es imprevisible o inevitable.

En cuanto a si las obras de demolición en cuestión pueden considerarse «una circunstancia inevitable y extraordinaria» que eximiría al organizador de la obligación de abonar una indemnización, el Tribunal de Justicia señala que dichas obras eran consecuencia de un acto de poder público y, por lo tanto, se suele producir de forma transparente y con publicidad. De este modo, el TJUE señala que le corresponde al juez nacional comprobar si el organizador de viajes o el administrador de la infraestructura turística habían sido informados del procedimiento que dio lugar a la decisión de demolición, o incluso habían participado en él o habían sido informados del contenido de dicha decisión antes de su ejecución. De ser así, la demolición de las infraestructuras no podría considerarse imprevisible, de forma que el organizador tendría que indemnizar a los viajeros.

Fuente de la Información: [Tribunal de Justicia de la Unión Europea](#).