

## Nota informativa

# La Unión Europea refuerza los derechos de los viajeros con una nueva normativa sobre viajes combinados

### Entra en vigor la reforma que mejora la protección frente a cancelaciones, insolvencias y retrasos, y refuerza la transparencia en la contratación de paquetes vacacionales

Madrid, 08 de junio de 2026. La Unión Europea ha aprobado recientemente la [Directiva \(UE\) 2026/1024](#), por la que se modifica la normativa europea sobre viajes combinados y servicios de paquetes vacacionales, con el objetivo de reforzar los derechos de los viajeros, aumentar la transparencia en la contratación y mejorar la seguridad jurídica tanto para consumidores como para empresas del sector turístico.

La reforma, que entró en vigor el pasado 28 de mayo, responde a las dificultades detectadas durante la pandemia de COVID-19, cuando millones de viajeros europeos se vieron afectados por cancelaciones masivas, retrasos en los reembolsos y problemas derivados de la insolvencia de operadores turísticos. Con esta actualización, la Unión Europea pretende ofrecer una mayor protección ante situaciones similares en el futuro.

Entre las principales novedades de la nueva directiva destaca una definición más clara de lo que constituye un viaje combinado o paquete vacacional. En particular, se refuerza la protección en las reservas realizadas por internet cuando intervienen varios proveedores de servicios turísticos. Así, determinadas combinaciones de transporte, alojamiento u otros servicios contratados a través de procesos de reserva vinculados podrán considerarse paquetes turísticos si cumplen determinados requisitos, como la transmisión de los datos personales del viajero entre operadores y la formalización de los contratos en un plazo máximo de 24 horas. Como consecuencia se suprime el concepto “servicios de viaje vinculados”, introducido por la anterior directiva del año 2015.

Asimismo, la normativa establece nuevas obligaciones de información para los organizadores de viajes. Cuando se ofrezcan servicios adicionales que no formen parte del paquete contratado, el consumidor deberá ser informado de forma clara y expresa.

### Más garantías en el uso de bonos y reembolsos

La nueva regulación incorpora normas específicas sobre los bonos o cupones utilizados como alternativa al reembolso, una práctica que se generalizó durante la pandemia. Los viajeros tendrán derecho a rechazar el bono ofrecido y solicitar el reembolso del importe abonado en un plazo de 14 días.

Además, la validez máxima de estos bonos será de 12 meses y los consumidores tendrán derecho a recuperar el importe correspondiente a los bonos no utilizados o caducados. Las empresas tampoco podrán limitar la oferta de servicios disponibles para los titulares de estos cupones.

### Ampliación de los supuestos de cancelación sin costes

La directiva amplía los supuestos en los que los viajeros podrán cancelar un viaje sin penalización. A partir de ahora, no solo se tendrán en cuenta las circunstancias inevitables y extraordinarias que se produzcan en el destino, sino también aquellas que ocurran en el lugar de origen o que puedan afectar significativamente al desarrollo del viaje.

La valoración de estas situaciones se realizará caso por caso, pudiendo utilizarse como referencia las recomendaciones oficiales de viaje emitidas por las autoridades competentes.

## Plazos más claros para reclamaciones e insolvencias

Otra de las novedades relevantes es la fijación de plazos concretos para la gestión de reclamaciones. Los organizadores de viajes deberán acusar recibo de las quejas presentadas por los consumidores en un plazo máximo de siete días y ofrecer una respuesta motivada en un periodo no superior a sesenta días.

En caso de insolvencia del organizador, los viajeros afectados deberán recibir el reembolso correspondiente a través de los mecanismos de garantía en un plazo máximo de seis meses, ampliable a nueve meses en procedimientos concursales especialmente complejos.

La reforma mantiene, además, el plazo actual de 14 días para efectuar los reembolsos derivados de cancelaciones de viajes.

Durante el debate parlamentario, el ponente de la iniciativa, Alex Agius Saliba, destacó que las nuevas normas permitirán reforzar la protección de las personas consumidores ante circunstancias extraordinarias que afecten a alguna parte del viaje, garantizarán que la aceptación de bonos sea siempre voluntaria y ofrecerán mayores garantías frente a la insolvencia de las empresas.

Fuente de la información: [Parlamento Europeo](#)