



C/2025/6484

15.12.2025

Sentencia del Tribunal de Justicia (Sala Décima) de 23 de octubre de 2025 (petición de decisión prejudicial planteada por el Sąd Rejonowy w Rzeszowie – Polonia) – B. F. (1), B. F. (2) / Z. sp. z o.o.

(Asunto C-469/24, ⁽¹⁾ Tuleka ⁽²⁾)

[Procedimiento prejudicial – Directiva (UE) 2015/2302 – Viajes combinados y servicios de viaje vinculados – Ejecución del viaje combinado – Falta de conformidad de los servicios prestados – Artículo 14, apartado 1 – Derecho a una reducción del precio adecuada – Artículo 14, apartado 2 – Derecho a una indemnización adecuada – Artículo 14, apartado 3, letra b) – Circunstancias que excluyen el derecho del viajero a una indemnización – Falta de conformidad de los servicios prestados que es imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios de viaje incluidos en el contrato de viaje combinado y es imprevisible o inevitable – Demostración de la existencia de culpa – Artículo 4 – Nivel de armonización – Reembolso íntegro pese a la prestación parcial de los servicios – Artículo 1 – Nivel de protección de los consumidores elevado – Artículo 25 – Sanciones – Artículo 3, punto 12 – Concepto de «circunstancias inevitables y extraordinarias» – Acto de poder público]

(C/2025/6484)

Lengua de procedimiento: polaco

Órgano jurisdiccional remitente

Sąd Rejonowy w Rzeszowie

Partes en el procedimiento principal

Demandantes: B. F. (1), B. F. (2)

Demandada: Z. sp. z o.o.

Fallo

- 1) El artículo 14, apartado 3, letra b), 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.º 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, en relación con el artículo 4 de la misma Directiva, debe interpretarse en el sentido de que se opone a una disposición de Derecho nacional que establece que, cuando la falta de conformidad de los servicios de viaje combinado es imputable a un tercero ajeno a la prestación de esos servicios y es imprevisible o inevitable, el organizador de viajes debe demostrar que tal falta de conformidad es debida a la culpa de ese tercero para poder eximirse de su responsabilidad frente al viajero.
- 2) El artículo 14, apartado 1, de la Directiva 2015/2302 debe interpretarse en el sentido de que, aun cuando un viajero se haya beneficiado de una parte de los servicios prestados por un organizador de viajes, la reducción del precio adecuada a la que ese viajero tiene derecho en caso de falta de conformidad de tales servicios puede corresponder al reembolso de la totalidad del precio del viaje combinado en cuestión cuando la falta de conformidad sea de tal gravedad que, habida cuenta de su objeto, el viaje combinado ya no tenga objetivamente interés para dicho viajero.
- 3) El artículo 14, apartados 1 y 2, de la Directiva 2015/2302 debe interpretarse en el sentido de que el derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier período de falta de conformidad y el derecho a una indemnización por cualquier daño o perjuicios sufrido como consecuencia de la falta de conformidad, previstos en dicha disposición, tienen por objeto restablecer el equilibrio contractual entre los organizadores de viajes y los viajeros, y no sancionar a esos organizadores.

⁽¹⁾ DO C, C/2024/6074.

⁽²⁾ La denominación del presente asunto es ficticia. No se corresponde con el nombre de ninguna parte en el procedimiento.

-
- 4) El artículo 3, punto 12, de la Directiva 2015/2302 debe interpretarse en el sentido de que

las situaciones resultantes de la adopción de actos de poder público, como la demolición de una infraestructura turística en ejecución de una decisión de una autoridad pública, no están comprendidas en el concepto de «circunstancias inevitables y extraordinarias», en el sentido de dicha disposición, cuando esos actos se hayan adoptado tras un procedimiento que haya permitido a los interesados, como el organizador de viajes de que se trate o sus eventuales prestadores de servicios de viaje, tener conocimiento de ellas con suficiente antelación antes de su ejecución.
