



Recopilación de la Jurisprudencia

SENTENCIA DEL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Tercera)

de 18 de marzo de 2021 *

«Procedimiento prejudicial — Directiva 90/314/CEE — Artículo 5, apartado 2, tercer guion — Viajes combinados, vacaciones combinadas y circuitos combinados — Contrato relativo a un viaje combinado celebrado entre un organizador de viajes y un consumidor — Responsabilidad del organizador de viajes por la buena ejecución de las obligaciones derivadas del contrato por parte de otros prestadores de servicios — Daño resultante de los actos de un empleado de un prestador de servicios — Exención de responsabilidad — Acontecimiento que ni el organizador de viajes ni el prestador de servicios podían prever o superar — Concepto de “prestador de servicios”»

En el asunto C-578/19,

que tiene por objeto una petición de decisión prejudicial planteada, con arreglo al artículo 267 TFUE, por la Supreme Court of the United Kingdom (Tribunal Supremo del Reino Unido), mediante resolución de 24 de julio de 2019, recibida en el Tribunal de Justicia el 30 de julio de 2019, en el procedimiento entre

X

y

Kuoni Travel Ltd,

con intervención de:

ABTA Ltd,

EL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Tercera),

integrado por la Sra. A. Prechal (Ponente), Presidenta de Sala, y los Sres. N. Wahl y F. Biltgen, la Sra. L. S. Rossi y el Sr. J. Passer, Jueces;

Abogado General: Sr. M. Szpunar;

Secretario: Sr. A. Calot Escobar;

habiendo considerado los escritos obrantes en autos;

consideradas las observaciones presentadas:

– en nombre de X, por el Sr. R. Weir y la Sra. K. Deal, QC, y por el Sr. P. Banks, Solicitor;

* Lengua de procedimiento: inglés.

- en nombre de Kuoni Travel Ltd, por el Sr. W. Audland, QC, las Sras. N. Ross y A. Burin, Barristers, y por el Sr. G. Tweddle, Solicitor;
- en nombre de ABTA Ltd, por el Sr. H. Stevens, QC, el Sr. J. Hawkins, Barrister, y el Sr. T. Smith, Solicitor;
- en nombre de la Comisión Europea, por el Sr. A. Lewis y la Sra. C. Valero, en calidad de agentes;

oídas las conclusiones del Abogado General, presentadas en audiencia pública el 10 de noviembre de 2020;

dicta la siguiente

Sentencia

- 1 La petición de decisión prejudicial tiene por objeto la interpretación del artículo 5, apartado 2, tercer guion, de la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados (DO 1990, L 158, p. 59).
- 2 Esta petición se ha presentado en el contexto de un litigio entre X, consumidora residente en el Reino Unido, y Kuoni Travel Ltd (en lo sucesivo, «Kuoni»), organizador de viajes establecido en el Reino Unido, en relación con la pretensión de indemnización presentada por X a raíz de la mala ejecución del contrato de viaje combinado que celebró con Kuoni (en lo sucesivo, «contrato»).

Marco jurídico

Derecho de la Unión

- 3 La Directiva 90/314 enuncia en sus considerandos primero a tercero y décimo:

«Considerando que uno de los principales objetivos de la [Unión Europea] es la realización del mercado interior; que el sector turístico representa un aspecto esencial de dicho mercado interior;

Considerando que las legislaciones de los Estados miembros relativas a los viajes combinados, vacaciones combinadas y circuitos combinados [...] presentan muchas disparidades y que las prácticas nacionales en este sector son considerablemente distintas, lo que crea obstáculos a la libre prestación de servicios en relación con los viajes combinados y distorsiones en la competencia entre los operadores establecidos en Estados miembros diferentes;

Considerando que el establecimiento de normas comunes sobre los viajes combinados contribuirá a la eliminación de dichos obstáculos y, por consiguiente, a la realización de un mercado común de los servicios, haciendo posible de este modo que los operadores establecidos en un Estado miembro ofrezcan sus servicios en otros Estados miembros y que los consumidores de la [Unión] gocen de condiciones comparables sea cual fuere el Estado miembro en que adquieran un viaje combinado;

[...]

Considerando que el consumidor debe beneficiarse de la protección que establece la presente Directiva, ya sea parte en el contrato, cesionario o miembro de un grupo en cuyo nombre otra persona haya celebrado un contrato relativo a un viaje combinado».

4 El artículo 1 de esa Directiva establece:

«El objeto de la presente Directiva es la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados vendidos u ofrecidos a la venta en el territorio de la [Unión].»

5 El artículo 2 de la citada Directiva dispone lo siguiente:

«A efectos de la presente Directiva se entenderá por:

- 1) Viaje combinado: la combinación previa de, por lo menos, dos de los siguientes elementos, vendida u ofrecida a la venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las veinticuatro horas o incluya una noche de estancia:
 - a) transporte,
 - b) alojamiento,
 - c) otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado.

La facturación por separado de varios elementos de un mismo viaje combinado no exime al organizador o al detallista del cumplimiento de las obligaciones de la presente Directiva.

- 2) Organizador: la persona que organiza de forma no ocasional viajes combinados y los vende u ofrece a la venta, directamente o por medio de un detallista.
- 3) Detallista: la persona que vende u ofrece a la venta el viaje combinado establecido por un organizador.
- 4) Consumidor: la persona que compra o se compromete a comprar el viaje combinado [...], la persona en nombre de la cual el contratante principal se compromete a comprar el viaje combinado [...] o la persona a la cual el contratante principal u otro beneficiario cede el viaje combinado [...]
- 5) Contrato: el acuerdo que vincula al consumidor con el organizador y/o el detallista.»

6 El artículo 4, apartado 6, párrafo segundo, de la Directiva 90/314 prevé:

«En [caso de que el consumidor rescinda el contrato de conformidad con el apartado 5 o de que, por cualquier motivo que no le sea imputable al consumidor, el organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, el consumidor] tendrá derecho, si procede, a una indemnización por incumplimiento del contrato, que le pagarán o bien el organizador, o bien el detallista, según lo que determine la legislación del Estado miembro correspondiente, excepto cuando:

[...]

- ii) la cancelación, salvo en caso de exceso de reservas, se deba a motivos de fuerza mayor, es decir, a circunstancias ajenas a quien la invoca, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse pese a toda la diligencia empleada.»

7 El artículo 5, apartados 1 a 3, de dicha Directiva dispone:

«1. Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para que la responsabilidad respecto al consumidor por la buena ejecución de las obligaciones derivadas del contrato recaiga en el organizador y/o en el detallista que sean parte de dicho contrato, con independencia de que dichas obligaciones las deban ejecutar él mismo u otros prestadores de servicios, y ello sin perjuicio del derecho del organizador y/o del detallista a actuar contra esos otros prestadores de servicios.

2. Por lo que respecta a los daños sufridos por el consumidor a causa de la no ejecución o mala ejecución del contrato, los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para que la responsabilidad recaiga en el organizador y/o el detallista, a menos que dicha no ejecución o mala ejecución no sean imputables ni a estos ni a otro prestador de servicios, porque:

- las faltas observadas en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor,
- dichas faltas sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable,
- dichas faltas se deban a un caso de fuerza mayor, tal como se define en el inciso ii) del apartado 6 del artículo 4, o a un acontecimiento que el organizador y/o el detallista, o el prestatario, poniendo toda la diligencia necesaria, no podían prever ni superar.

[...]

3. Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo 4 del apartado 2, no podrán establecerse excepciones a las disposiciones de los apartados 1 y 2 mediante una cláusula contractual.

[...]»

Derecho del Reino Unido

Reglamento de 1992

8 El Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992 (Reglamento de 1992 relativo a los Viajes Combinados, las Vacaciones Combinadas y los Circuitos Combinados; en lo sucesivo, «Reglamento de 1992»), de 22 de diciembre de 1992, transpuso la Directiva 90/314 al ordenamiento jurídico del Reino Unido.

9 El artículo 15, apartados 1, 2 y 5, del Reglamento de 1992 dispone lo siguiente:

«1. La contraparte en el contrato responderá frente al consumidor por la buena ejecución de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que dichas obligaciones las deba ejecutar dicha contraparte u otros prestadores de servicios, sin perjuicio de los recursos o acciones que esa contraparte pueda ejercitar frente a tales prestadores de servicios.

2. La contraparte en el contrato responderá frente al consumidor por cualquier perjuicio que se haya causado a este último por la no ejecución del contrato o por la mala ejecución del mismo, a menos que la no ejecución o la mala ejecución no sean imputables ni a esa contraparte ni a otro prestador de servicios, porque:

- a) las faltas observadas en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor,

- b) las faltas observadas sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable, o
- c) dichas faltas se deban a:
 - i) circunstancias ajenas a quien invoca esta excepción, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse aun observándose toda la diligencia necesaria, o
 - ii) un acontecimiento que la contraparte del contrato o el prestador de servicios, poniendo toda la diligencia necesaria, no podían prever ni superar.

[...]

5. Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados 3 y 4 anteriores, la responsabilidad derivada de los apartados 1 y 2 anteriores no podrá quedar excluida mediante cualesquiera estipulaciones contractuales.»

Ley de 1982

- 10 En virtud del artículo 13 de la Supply of Goods and Services Act 1982 (Ley sobre la Entrega de Bienes y Prestación de Servicios de 1982), de 13 de julio de 1982, en su versión aplicable a los hechos examinados en el litigio principal (en lo sucesivo, «Ley de 1982»), Kuoni estaba obligada a prestar los servicios a los que se había comprometido por contrato, con una diligencia y competencia razonables.

Litigio principal y cuestiones prejudiciales

- 11 X y su esposo celebraron con Kuoni el contrato, en virtud del cual esta última se comprometió a proporcionar un viaje combinado a Sri Lanka que incluía los vuelos de ida y vuelta desde el Reino Unido y una estancia de quince noches en un hotel a un precio global, del 8 al 23 de julio de 2010.
- 12 La cláusula 2.2 de ese contrato dispone lo siguiente:

«Usted celebra el presente contrato con [Kuoni]. Nos comprometemos a proporcionarle los diversos servicios que forman parte del viaje que reserva con nuestra compañía.»
- 13 La cláusula 5.10, letra b), de dicho contrato prevé, por un lado, que Kuoni incurrirá en responsabilidad cuando, «mediando culpa por parte de [esa] compañía o por parte de [sus] agentes o prestadores, cualquier elemento de [las] prestaciones de viaje reservadas antes de la salida del Reino Unido no se ajuste a lo descrito en el folleto o no alcance un nivel de calidad razonable, o si [el cocontratante] o cualquiera de las personas que lo acompañan fallece o sufre lesiones como consecuencia de una actividad que forme parte de esas prestaciones de viaje» y, por otro lado, que Kuoni declina «toda responsabilidad si, y en la medida en que, cualquier deficiencia relativa a [las] prestaciones de viaje, el fallecimiento o las lesiones no hayan sido causados por un incumplimiento de la compañía o de [sus] agentes o prestadores, sino [que sean imputables al cocontratante] [...] o se deban a circunstancias imprevistas que, aun observando toda la diligencia necesaria, ni [esa] compañía ni [sus] agentes o prestadores hubieran podido prever o evitar».
- 14 El 17 de julio de 2010, cuando se dirigía a la recepción del hotel en el que se alojaba, X se encontró con N, un electricista empleado de ese hotel, que estaba de servicio y llevaba el uniforme de miembro del personal de dicho hotel. Tras haberse ofrecido a mostrar a X un atajo hacia la recepción, N la condujo a un local técnico, donde la violó y agredió.

- 15 En el contexto del litigio principal, X reclamó una indemnización por daños y perjuicios a Kuoni por la violación y las agresiones padecidas, alegando que estas correspondían a una mala ejecución del contrato y a una infracción del Reglamento de 1992. Kuoni rechazó que la violación y las agresiones cometidas por N constituyeran un incumplimiento de las obligaciones que le incumbían respecto a X en virtud del contrato o del Reglamento de 1992. En apoyo de ello, Kuoni invocó la cláusula 5.10, letra b), del citado contrato y el artículo 15, apartado 2, letra c), inciso ii), del Reglamento de 1992.
- 16 La High Court of Justice (England & Wales) [Tribunal Superior de Justicia (Inglaterra y Gales), Reino Unido] desestimó la pretensión de indemnización por daños y perjuicios formulada por X, al considerar que las «prestaciones de viaje» que figuran en la cláusula 5.10, letra b), del contrato no incluían el hecho de que un miembro del personal de mantenimiento acompañara a un cliente a la recepción. Asimismo, ese órgano jurisdiccional declaró, en un *obiter dictum*, que, en todo caso, Kuoni habría podido invocar la cláusula de exención de responsabilidad prevista en el artículo 15, apartado 2, letra c), inciso ii), del Reglamento de 1992.
- 17 Al conocer del asunto en apelación, la Court of Appeal (England & Wales) [Tribunal de Apelación (Inglaterra y Gales), Reino Unido] también desestimó el recurso de X. Dicho órgano jurisdiccional consideró que un miembro del personal de mantenimiento del hotel, reconocido como tal por el cliente y que acompañaba a este a la recepción del hotel, no estaba comprendido dentro del ámbito de aplicación de la cláusula 5.10, letra b), del contrato. También apreció que el Reglamento de 1992 no estaba concebido para facilitar una acción judicial contra un organizador de viajes basada en el comportamiento ilícito de un empleado de un prestador, ya que dicho comportamiento no formaba parte «de las funciones para las que est[aba] contratado» y que ese prestador no era responsable de las acciones de terceros en virtud del Derecho nacional aplicable a los consumidores o del Derecho extranjero aplicable al citado prestador. Por último, en un *obiter dictum*, consideró que Kuoni no era responsable ni en virtud de la cláusula 5.10, letra b), de dicho contrato ni en aplicación del artículo 15 del Reglamento de 1992, ya que N no era un «prestador» a efectos de esas disposiciones.
- 18 Sin embargo, en un voto particular, un juez de la Court of Appeal (England & Wales) [Tribunal de Apelación (Inglaterra y Gales)] expresó dudas en cuanto a la apreciación de que, con arreglo al Derecho inglés, el hotel no había incurrido en responsabilidad por una violación cometida por un empleado que llevaba uniforme y se presentaba al público como un empleado de confianza. Consideró que, en ese Derecho, la persona que asume la responsabilidad contractual sigue siendo personalmente responsable de la ejecución del contrato, aun cuando este sea ejecutado por un tercero. Por lo que respecta a la Directiva 90/314, señaló que tanto esta como el Reglamento de 1992 tenían esencialmente por objeto permitir que los turistas cuyo viaje se había malogrado actuaran contra la otra parte contratante. En su opinión, ha de dejarse que las consecuencias del viaje malogrado sean enmendadas por el organizador de viajes con sus propios cocontratantes, quienes, a continuación, deberán resolver los problemas posteriores con sus propios empleados o subcontratistas. Además, dicho juez sostuvo que nada justificaba la conclusión de que, en el caso de un subcontratista o un empleado, el concepto de «prestador» deba limitarse al hotel de que se trata. Añadió que no cabía duda alguna de que determinados empleados debían considerarse prestadores.
- 19 Al conocer del asunto en casación, la Supreme Court of the United Kingdom (Tribunal Supremo del Reino Unido) consideró que se le habían planteado dos cuestiones principales. En la primera de ellas se preguntaba si la violación y las agresiones cometidas contra X constituyen una mala ejecución de las obligaciones que incumben a Kuoni en virtud del contrato y, en la segunda, en el supuesto de respuesta afirmativa, si Kuoni podía eludir la responsabilidad por la conducta de N invocando la cláusula 5.10, letra b), de dicho contrato y, en su caso, el artículo 15, apartado 2, letra c), del Reglamento de 1992.
- 20 Para resolver esa segunda cuestión, la Supreme Court of the United Kingdom (Tribunal Supremo del Reino Unido) estimó que procedía plantear una petición de decisión prejudicial ante el Tribunal de Justicia.

- 21 A efectos de la citada petición, dicho órgano jurisdiccional precisó que procedía considerar que el hecho de que un miembro del personal del hotel acompañara a X a la recepción era un servicio comprendido entre las «prestaciones de viaje» que Kuoni se había comprometido a suministrar y que la violación y las agresiones cometidas constituían una mala ejecución del contrato.
- 22 En estas circunstancias, la Supreme Court of the United Kingdom (Tribunal Supremo del Reino Unido) decidió suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia las cuestiones prejudiciales siguientes:
- «1) Cuando ha tenido lugar una no ejecución o una mala ejecución de las obligaciones derivadas del contrato celebrado entre un organizador o detallista con un consumidor relativo a unas vacaciones combinadas al que se aplica la Directiva [90/314], y esa no ejecución o mala ejecución es el resultado de los actos de un empleado de una empresa hotelera que presta servicios objeto del contrato:
- a) ¿existe margen para la aplicación de la cláusula de exención prevista en el artículo 5, apartado 2, tercer guion, segunda parte, de la Directiva [90/314]?
 - b) en caso de respuesta afirmativa, ¿con arreglo a qué criterios debe apreciar el órgano jurisdiccional nacional si es aplicable tal cláusula de exención?
- 2) Cuando un organizador o detallista ha celebrado un contrato con un consumidor para proporcionarle unas vacaciones combinadas a las que se aplica la Directiva [90/314] y cuando una empresa hotelera ofrece servicios relacionados con dicho contrato, ¿debe el propio empleado de esa empresa hotelera ser considerado “prestador de servicios” a efectos de la cláusula de exención prevista en el artículo 5, apartado 2, tercer guion, de la Directiva [90/314]?»

Sobre la solicitud de reapertura de la fase oral del procedimiento

- 23 Tras la presentación de las conclusiones del Abogado General, Kuoni solicitó, mediante escrito presentado en la Secretaría del Tribunal de Justicia el 3 de diciembre de 2020, que se ordenara la reapertura de la fase oral del procedimiento, con arreglo al artículo 83 del Reglamento de Procedimiento del Tribunal de Justicia.
- 24 En dicha solicitud, Kuoni precisa que debe ordenarse la reapertura en el supuesto de que el Tribunal de Justicia considere que el presente asunto ha de resolverse sobre la base de una interpretación del término «acontecimiento», como hace el Abogado General en los puntos 78 a 84 de sus conclusiones.
- 25 Con arreglo al artículo 83 del Reglamento de Procedimiento, el Tribunal de Justicia podrá ordenar en todo momento, tras oír al Abogado General, la reapertura de la fase oral del procedimiento, en particular si estima que la información de que dispone es insuficiente o cuando una parte haya invocado ante él, tras el cierre de esta fase, un hecho nuevo que pueda influir decisivamente en su resolución, o también cuando el asunto deba resolverse basándose en un argumento que no fue debatido.
- 26 Es preciso recordar que, en virtud del artículo 252 TFUE, párrafo segundo, el Abogado General presenta públicamente, con toda imparcialidad e independencia, conclusiones motivadas sobre los asuntos que, de conformidad con el Estatuto del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, requieran su intervención. El Tribunal de Justicia no está vinculado por estas conclusiones ni por la motivación que el Abogado General desarrolla para llegar a las mismas (sentencia de 3 de septiembre de 2020, República Checa/Comisión, C-742/18 P, EU:C:2020:628, apartado 25 y jurisprudencia citada).
- 27 Por otra parte, ni el Estatuto del Tribunal de Justicia de la Unión Europea ni su Reglamento de Procedimiento prevén la posibilidad de presentar observaciones en respuesta a las conclusiones presentadas por el Abogado General. Por consiguiente, el desacuerdo con las conclusiones del

Abogado General no puede constituir en sí mismo un motivo que justifique la reapertura de la fase oral (sentencia de 3 de septiembre de 2020, República Checa/Comisión, C-742/18 P, EU:C:2020:628, apartado 26 y jurisprudencia citada).

- 28 En el caso de autos, las partes del litigio principal y los demás interesados mencionados en el artículo 23 del Estatuto del Tribunal de Justicia de la Unión Europea pudieron presentar sus observaciones sobre el alcance del término «acontecimiento» que figura en el artículo 5, apartado 2, tercer guion, de la Directiva 90/314.
- 29 En efecto, en el marco de la primera cuestión prejudicial planteada, que versa sobre la interpretación de esa disposición y, por tanto, sobre la interpretación de cada uno de sus términos, las partes pudieron presentar observaciones escritas ante el Tribunal de Justicia y Kuoni y otras partes presentaron tales observaciones. Por otro lado, algunas partes se pronunciaron específicamente sobre el término «acontecimiento» en sus observaciones escritas. Además, las partes tuvieron de nuevo la posibilidad de pronunciarse sobre el alcance de dicha disposición como respuesta a la séptima pregunta escrita formulada por el Tribunal de Justicia.
- 30 En estas circunstancias, el Tribunal de Justicia considera, tras oír al Abogado General, que todos los elementos pertinentes para la apreciación de las cuestiones prejudiciales que le ha planteado el órgano jurisdiccional remitente pudieron ser debatidos ante él y que, por tanto, no procede ordenar la reapertura de la fase oral del procedimiento.

Sobre las cuestiones prejudiciales

- 31 Mediante sus dos cuestiones prejudiciales, que procede examinar conjuntamente, el órgano jurisdiccional remitente pregunta, en esencia, si el artículo 5, apartado 2, tercer guion, de la Directiva 90/314, en la medida en que establece una causa de exención de la responsabilidad del organizador de un viaje combinado por la buena ejecución de las obligaciones derivadas de un contrato relativo a un viaje de ese tipo, celebrado entre ese organizador y un consumidor y regulado por dicha Directiva, debe interpretarse en el sentido de que, en caso de no ejecución o de mala ejecución de esas obligaciones como resultado de actos de un empleado de un prestador de servicios que ejecuta el citado contrato, ese empleado ha de considerarse como un prestador de servicios a efectos de la aplicación de esa disposición y el organizador puede eximirse de su responsabilidad derivada de dicha no ejecución o mala ejecución, en aplicación de la mencionada disposición.
- 32 Por lo que respecta a la primera parte de las cuestiones planteadas por el órgano jurisdiccional remitente, procede señalar que la Directiva 90/314 tiene por objeto, a tenor de su artículo 1, la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados vendidos u ofrecidos a la venta en el territorio de la Unión.
- 33 Como se desprende de su artículo 2, la Directiva 90/314 se refiere a los contratos celebrados entre un consumidor, por una parte, y un organizador o un detallista, por otra, que tienen por objeto un viaje combinado consistente en la venta, con arreglo a un precio global, de una prestación que sobrepase las veinticuatro horas o incluya una noche de estancia y que combine al menos dos de los tres elementos que son el transporte, el alojamiento y otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado (en lo sucesivo, «contratos de viaje combinado»).
- 34 Para llevar a cabo la aproximación mencionada en su artículo 1, la Directiva 90/314 establece, en particular, un régimen de responsabilidad contractual de los organizadores de viajes combinados frente a los consumidores que hayan celebrado con estos un contrato relativo a tales viajes. En particular, el artículo 5, apartado 1, de la Directiva 90/314 establece que los Estados miembros

adoptarán las medidas necesarias para que la responsabilidad respecto al consumidor por la buena ejecución de las obligaciones derivadas del contrato recaiga en el organizador o en el detallista que sean parte de dicho contrato, con independencia de que dichas obligaciones las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios. El artículo 5, apartado 3, de esta Directiva precisa, además, que no podrán establecerse excepciones a dicha responsabilidad mediante una cláusula contractual. Las únicas excepciones admitidas a esta última son las que enuncia taxativamente el artículo 5, apartado 2, de dicha Directiva.

- 35 El artículo 5, apartados 1 y 3, de la Directiva 90/314 limita de ese modo la libertad de las partes de un contrato de viaje combinado para determinar el contenido de las cláusulas contractuales que se les aplican, haciendo recaer en el organizador una responsabilidad frente al consumidor por lo que atañe a la buena ejecución de dicho contrato. Una de las particularidades de esta responsabilidad es que se extiende a la buena ejecución de las obligaciones derivadas del contrato de viaje combinado por parte de los prestadores de servicios. Sin embargo, la Directiva 90/314 no define el concepto de «prestador de servicios» ni tampoco remite expresamente al Derecho de los Estados miembros a este respecto.
- 36 En tal caso, de las exigencias tanto de la aplicación uniforme del Derecho de la Unión como del principio de igualdad de trato se desprende que el tenor de una disposición de Derecho de la Unión debe ser objeto en toda la Unión de una interpretación autónoma y uniforme (véase, en ese sentido, la sentencia de 16 de julio de 2020, *Novo Banco*, C-253/19, EU:C:2020:585, apartado 17 y jurisprudencia citada).
- 37 A este respecto, según reiterada jurisprudencia, la determinación del significado y del alcance de los términos no definidos por el Derecho de la Unión debe efectuarse conforme al sentido habitual de estos en el lenguaje corriente, teniendo en cuenta el contexto en el que se utilizan y los objetivos perseguidos por la normativa de la que forman parte (sentencia de 10 de marzo de 2005, *EasyCar*, C-336/03, EU:C:2005:150, apartado 21 y jurisprudencia citada).
- 38 Según su sentido habitual en el lenguaje corriente, la expresión «prestador de servicios» que figura en el artículo 5 de la Directiva 90/314 designa a una persona física o jurídica que presta servicios a cambio de una remuneración. Como también señaló el Abogado General en el punto 54 de sus conclusiones, diferentes versiones lingüísticas de esta disposición comparten esta acepción.
- 39 Además, dicha acepción se ve confirmada por el contexto en el que se inscribe la disposición en cuestión. En efecto, como se desprende del apartado 33 de la presente sentencia, los contratos de viaje combinado tienen por objeto la prestación de una combinación de servicios de transporte, alojamiento y otros servicios turísticos. Pues bien, las obligaciones derivadas de estos contratos respecto al consumidor y que están sujetas al régimen de responsabilidad contractual previsto en el artículo 5 de la Directiva 90/314 pueden ser ejecutadas por medio de personas físicas o jurídicas, distintas del organizador, que prestan servicios a cambio de una remuneración.
- 40 Los objetivos perseguidos por la Directiva 90/314 consistentes, en particular, en virtud de sus considerandos primero a tercero, en eliminar los obstáculos a la libre prestación de servicios y las distorsiones en la competencia, así como, según el décimo considerando de dicha Directiva, en garantizar un nivel de protección elevado de los consumidores (sentencia de 16 de febrero de 2012, *Blödel-Pawlik*, C-134/11, EU:C:2012:98, apartado 24 y jurisprudencia citada), corroboran igualmente tal interpretación de los términos «prestador de servicios», toda vez que esta última garantiza un alcance uniforme de la responsabilidad del organizador respecto del consumidor.
- 41 Dicho esto, un empleado de un prestador de servicios no puede, por sí mismo, ser calificado de prestador de servicios, en el sentido del artículo 5 de la Directiva 90/314, ya que no ha celebrado acuerdo alguno con el organizador de viajes combinados para prestar un servicio en favor de este último, sino que se limita a realizar un trabajo por cuenta de un prestador de servicios que ha

celebrado tal acuerdo con ese organizador, de modo que los actos de ese empleado, cuando realiza dicho trabajo, están destinados, en la mayoría de los casos, a participar en la ejecución de las obligaciones que incumben al prestador de servicios para el que trabaja.

- 42 Además, el término «empleado» designa a una persona que realiza su trabajo en el marco de una relación de subordinación con su empresario y, por tanto, bajo su control. Pues bien, por definición, un prestador de servicios no está sometido a ninguna relación de subordinación cuando presta sus servicios, de tal modo que un empleado no puede ser considerado prestador de servicios a efectos de la aplicación del artículo 5 de la Directiva 90/314.
- 43 No obstante, el hecho de que un empleado de un prestador de servicios no pueda, por sí mismo, ser considerado como prestador de servicios en el marco de la aplicación del régimen de responsabilidad contractual establecido en el artículo 5 de la Directiva 90/314 no excluye que los actos u omisiones de dicho empleado puedan asimilarse, a efectos de ese régimen, a los del prestador de servicios para el que trabaja.
- 44 Para apreciar si puede hacerse tal asimilación, es preciso señalar, en primer lugar, que la responsabilidad del organizador consagrada en el artículo 5 de la Directiva 90/314 se refiere únicamente a las obligaciones derivadas del contrato de viaje combinado, tal como lo define dicha Directiva, que dicho organizador ha celebrado con ese consumidor. Por lo tanto, no afecta a la responsabilidad de las partes en dicho contrato o de terceros derivada de otras obligaciones o de otros regímenes de responsabilidad, como el de la responsabilidad penal.
- 45 Sin embargo, habida cuenta del objetivo perseguido por la Directiva 90/314, recordado en el apartado 40 de la presente sentencia y consistente, en particular, en garantizar un nivel de protección elevado de los consumidores, las obligaciones derivadas de un contrato de viaje combinado, cuya mala ejecución o no ejecución hace incurrir en responsabilidad al organizador, no pueden interpretarse de manera restrictiva. Dichas obligaciones comprenden la totalidad de las obligaciones de prestación de servicios de transporte, alojamiento y turísticos derivadas de la finalidad del contrato de viaje combinado, con independencia de que deban ser ejecutadas por el propio organizador o por prestadores de servicios.
- 46 En esta medida, la responsabilidad en que incurre el organizador, enunciada en el artículo 5, apartado 1, de la Directiva 90/314, implica, como también ha señalado el Abogado General en el punto 40 de sus conclusiones, la existencia de un vínculo entre la acción u omisión que haya causado un daño a dicho consumidor y las obligaciones del organizador derivadas del contrato de viaje combinado.
- 47 En segundo lugar, procede recordar que las obligaciones derivadas de un contrato de viaje combinado contemplado en la Directiva 90/314, tal como se han precisado en el apartado 45 de la presente sentencia, pueden ser ejecutadas por prestadores de servicios, que a su vez pueden actuar por medio de sus empleados, que están bajo su control. La realización o la omisión de determinados actos por parte de dichos empleados puede, por tanto, constituir una no ejecución o una mala ejecución de las obligaciones derivadas del contrato de viaje combinado.
- 48 Por consiguiente, esa no ejecución o esa mala ejecución, aunque tengan su origen en hechos realizados por empleados que se encuentran bajo el control de un prestador de servicios, pueden hacer incurrir en responsabilidad al organizador con arreglo al artículo 5, apartado 1, de la Directiva 90/314.
- 49 Esta interpretación se ve corroborada por el objetivo de protección de los consumidores perseguido por la Directiva 90/314. En efecto, como también señaló, en esencia, el Abogado General en el punto 62 de sus conclusiones, de no existir tal responsabilidad se distinguiría injustificadamente entre la responsabilidad de los organizadores por los hechos realizados por sus prestadores de servicios, cuando estos últimos ejecutan por sí mismos las obligaciones derivadas de un contrato de viaje

combinado, por una parte, y la responsabilidad por los mismos hechos cuando los realizan empleados de esos prestadores de servicios en ejecución de esas obligaciones, por otra parte, lo que permitiría a un organizador eludir su responsabilidad.

- 50 Por lo tanto, en virtud del artículo 5, apartado 1, de la Directiva 90/314, la no ejecución o la mala ejecución de una obligación, derivada de un contrato de viaje combinado, por parte de un empleado de un prestador de servicios hace que incurra en responsabilidad el organizador de dicho viaje respecto al consumidor con el que ha celebrado el contrato cuando tal no ejecución o tal mala ejecución haya causado un daño a citado consumidor.
- 51 En el caso de autos, como se desprende de la petición de decisión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente parte de la premisa de que el hecho de que un miembro del personal del hotel acompañara a X a la recepción era un servicio incluido en las prestaciones de viaje que Kuoni se había comprometido a suministrar en virtud del contrato y que la violación y las agresiones cometidas por N sobre X constituían una mala ejecución de dicho contrato.
- 52 De ello se deduce que, en una situación como la del litigio principal, un organizador de viajes como Kuoni puede ser considerado responsable frente a un consumidor como X de una mala ejecución del contrato que vincula a las partes, en el caso de que esta última tenga su origen en un comportamiento de un empleado de un prestador de servicios que ejecute las obligaciones derivadas de dicho contrato.
- 53 Por lo que respecta a la segunda parte de las cuestiones del órgano jurisdiccional remitente, mencionada en el apartado 31 de la presente sentencia, debe señalarse que el artículo 5, apartado 2, de la Directiva 90/314 establece excepciones a la responsabilidad de un organizador de viajes combinados. En virtud de esta disposición, la responsabilidad por los daños sufridos por el consumidor a causa de la no ejecución o de la mala ejecución del contrato de viaje combinado recae en el organizador, a menos que dicha no ejecución o mala ejecución no sean imputables ni a este ni a otro prestador de servicios porque les sea aplicable alguna de las causas de exención de la responsabilidad que figuran en la referida disposición.
- 54 Entre estas causas de exención figura la enunciada en el artículo 5, apartado 2, tercer guion, de la Directiva 90/314, que contempla las situaciones en las que la no ejecución o la mala ejecución del contrato se deben a un acontecimiento que el organizador o el prestador de servicios, poniendo toda la diligencia necesaria, no podía prever o superar.
- 55 En el caso de autos, como se desprende de los apartados 19 y 31 de la presente sentencia, el órgano jurisdiccional remitente pregunta, en esencia, si, cuando un organizador de viajes combinados ha encomendado la ejecución de un contrato, que lo vincula a dos consumidores, a un prestador de servicios hoteleros y un empleado de dicho prestador de servicios ha cometido una violación y agresiones sobre uno de esos dos consumidores, esta circunstancia puede constituir un acontecimiento que no se podía prever ni superar, en el sentido de esta causa de exención.
- 56 A este respecto, ha de señalarse que, como dicha causa de exención constituye una excepción a la norma que establece la responsabilidad de los organizadores, consagrada en el artículo 5, apartado 1, de la Directiva 90/314, debe ser objeto de una interpretación estricta [véase, por analogía, la sentencia de 22 de enero de 2020, Pensionsversicherungsanstalt (Cese de actividad tras alcanzar la edad de jubilación), C-32/19, EU:C:2020:25, apartado 38 y jurisprudencia citada].
- 57 Además, procede recordar que, con arreglo a la jurisprudencia citada en los apartados 36 y 37 de la presente sentencia, esta causa de exención, a falta de referencia al Derecho nacional, debe interpretarse de manera autónoma y uniforme, teniendo en cuenta no solo su tenor literal, sino también el contexto en el que se inscribe y el objetivo perseguido por la Directiva 90/314.

- 58 A este respecto, en primer lugar, del tenor del artículo 5, apartado 2, tercer guion, de la Directiva 90/314 se desprende que el acontecimiento que no se podía prever ni superar al que se refiere esa disposición se distingue del caso de fuerza mayor. En efecto, dicha disposición enuncia como causa de exención distinta el caso de fuerza mayor y define esa fuerza mayor, remitiéndose al artículo 4, apartado 6, párrafo segundo, inciso ii), de dicha Directiva, como circunstancias ajenas a quien la invoca, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, pese a toda la diligencia empleada. La conjunción disyuntiva «o» situada entre la fuerza mayor mencionada en la primera parte del artículo 5, apartado 2, tercer guion, de la Directiva 90/314 y el acontecimiento que no se podía prever ni superar citado en la segunda parte de esta disposición excluye que dicho acontecimiento pueda asimilarse a un caso de fuerza mayor.
- 59 En segundo lugar, el artículo 5, apartado 2, tercer guion, de la Directiva 90/314 exime al organizador de la obligación de indemnizar al consumidor por los daños causados, bien por acontecimientos que no se podían prever, con independencia de si son normales, bien por acontecimientos que no se podían superar, al margen de que sean previsibles o normales.
- 60 En tercer lugar, del artículo 5, apartado 2, de la Directiva 90/314 se desprende que las causas de exención enumeradas en los diferentes guiones de esa disposición explicitan los casos precisos en los que la no ejecución o la mala ejecución de las obligaciones derivadas de un contrato de viaje combinado no son imputables ni al organizador ni a otro prestador de servicios porque no se les puede imputar culpa alguna. Esta falta de culpa implica que el acontecimiento que no se podía prever ni superar mencionado en el artículo 5, apartado 2, tercer guion, de la Directiva 90/314 debe interpretarse en el sentido de que se refiere a un hecho o a un incidente ajeno a la esfera de control del organizador o del prestador de servicios.
- 61 Pues bien, dado que no son ajenos a esa esfera de control, por las razones expuestas en el apartado 48 de la presente sentencia, los actos u omisiones de un empleado de un prestador de servicios, con ocasión del cumplimiento de obligaciones derivadas de un contrato de viaje combinado, que entrañen una no ejecución o una mala ejecución de dichas obligaciones del organizador frente al consumidor, tales actos u omisiones no pueden considerarse acontecimientos que no se podían prever ni superar, en el sentido del artículo 5, apartado 2, tercer guion, de la Directiva 90/314.
- 62 Por consiguiente, procede considerar que el artículo 5, apartado 2, tercer guion, de la Directiva 90/314 no puede invocarse para eximir a los organizadores de su obligación de reparar los daños causados a los consumidores como consecuencia de la no ejecución o de la mala ejecución de obligaciones derivadas de contratos de viaje combinado celebrados con esos organizadores cuando tales incumplimientos sean el resultado de actos u omisiones de empleados de prestadores de servicios que ejecutan dichas obligaciones.
- 63 Habida cuenta de todas las consideraciones anteriores, procede responder a las cuestiones prejudiciales planteadas que el artículo 5, apartado 2, tercer guion, de la Directiva 90/314, en la medida en que establece una causa de exención de la responsabilidad del organizador de un viaje combinado por la buena ejecución de las obligaciones derivadas de un contrato relativo a un viaje de ese tipo, celebrado entre ese organizador y un consumidor y regulado por dicha Directiva, debe interpretarse en el sentido de que, en caso de no ejecución o de mala ejecución de esas obligaciones que resulte de actos de un empleado de un prestador de servicios que ejecuta el citado contrato:
- ese empleado no puede considerarse como prestador de servicios a efectos de la aplicación de esa disposición y
 - el organizador no puede eximirse de su responsabilidad derivada de tal no ejecución o mala ejecución, en aplicación de la mencionada disposición.

Costas

- ⁶⁴ Dado que el procedimiento tiene, para las partes del litigio principal, el carácter de un incidente promovido ante el órgano jurisdiccional remitente, corresponde a este resolver sobre las costas. Los gastos efectuados por quienes, no siendo partes del litigio principal, han presentado observaciones ante el Tribunal de Justicia no pueden ser objeto de reembolso.

En virtud de todo lo expuesto, el Tribunal de Justicia (Sala Tercera) declara:

El artículo 5, apartado 2, tercer guion, de la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados, en la medida en que establece una causa de exención de la responsabilidad del organizador de un viaje combinado por la buena ejecución de las obligaciones derivadas de un contrato relativo a un viaje de ese tipo, celebrado entre ese organizador y un consumidor y regulado por dicha Directiva, debe interpretarse en el sentido de que, en caso de no ejecución o de mala ejecución de esas obligaciones que resulte de actos de un empleado de un prestador de servicios que ejecuta el citado contrato:

- ese empleado no puede considerarse como prestador de servicios a efectos de la aplicación de esa disposición y
- el organizador no puede eximirse de su responsabilidad derivada de tal no ejecución o mala ejecución, en aplicación de la mencionada disposición.

Firmas