

LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LAS CONDICIONES GENERALES DE RYANAIR

Dra. Karolina Lyczkowska
Professional Support Lawyer en DLA Piper Spain
Centro de Estudios de Consumo

Fecha de publicación: 4 de noviembre de 2013

La Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) ha interpuesto una acción de declaración de abusividad y de cesación de determinadas cláusulas de Ryanair. En la sentencia del Juzgado de lo Mercantil de Madrid de 30 septiembre 2013 se ha acogido parcialmente la demanda. La presente nota resume el contenido de la sentencia enumerando las condiciones impugnadas que se han declarado nulas y las que se han considerado válidas.

Las siguientes condiciones generales se han calificado como abusivas:

- **La cláusula por la que se declara que el contrato de transporte con Ryanair se regirá por la ley irlandesa y estará sujeto a la jurisdicción de Irlanda.** Esta cláusula es abusiva por vulnerar el art. 90.2 del RDLeg 1/2007 que impide que se sometan los contratos de consumo a la ley y tribunal distintos del que corresponde al domicilio del consumidor. La sentencia entiende que no se trata de un pacto de elección de la ley del país de residencia habitual del transportista permitido por el art. 5.2 del Reglamento Roma I, porque no existe tiempo suficiente para leer las condiciones generales antes de la contratación del vuelo online. En cualquier caso, se trata de condiciones generales y no de unas cláusulas negociadas libremente, por lo que debe regir la prohibición del art. 90.2 del RDLeg 1/2007.
- **La cláusula por la que Ryanair excluye las tarjetas de residencia, el permiso de conducir, los libros de familia, las tarjetas de identificación marítima, un informe de policía en casos de robo de la documentación y las tarjetas de identificación militares del elenco de medios de prueba de identidad del pasajero.** La cláusula se declara nula por incluir indiscriminadamente documentos que son válidos a efectos de la identificación según el Plan Nacional de Seguridad (PNS)¹ y los que no lo son. La sentencia aclara que aunque el domicilio de la compañía esté situado en Irlanda, al operar en España debe acatar el PNS español y no es relevante a estos efectos que su

¹ Véase la nota CESCO: "Documentos admitidos a efectos de la identificación del pasajero de avión", <http://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/9/2012/9-2012-2.pdf>

homólogo irlandés excluya todos estos documentos de los medios admisibles.

- **La cláusula por la que se impone la obligación de facturación e impresión de la tarjeta de embarque antes de la llegada al aeropuerto, imponiendo una penalización de 40 euros en el caso de que no se cumpla.** Aunque según la sentencia en abstracto la cláusula es válida, pues la compañía puede limitar de esta forma sus gastos de administración y documentación, lo que resulta desproporcionado es la penalización que se fija, pues en ocasiones puede superar el coste del trayecto contratado.
- **La cláusula por la que se establece a favor del transportista la posibilidad de negarse a transportar al pasajero o su equipaje desde que se le haya enviado la notificación en este sentido.** La sentencia señala que esta cláusula puede incurrir en una infracción del principio de igualdad, dado que se trata de una venta general a consumidores y no caben exclusiones arbitrarias que no obedezcan a ninguna razón objetiva y justificada. Además, según el tenor de la cláusula, Ryanair podría denegar el transporte incluso una vez se haya concluido el contrato, incumpléndolo arbitrariamente. La falta de razones objetivas justifica la abusividad de la cláusula.
- **La cláusula que impide incluir en el equipaje facturado dinero, joyas, metales preciosos, llaves, cámaras, ordenadores, medicamentos, gafas, lentes, relojes, teléfonos móviles, cigarrillos, tabaco u otros objetos de valor, documentos comerciales, pasaportes y otros documentos de identificación.** La compañía se exonera de los daños producidos en dichos objetos si a pesar de la prohibición se incluyen, lo cual no parece justificado según la sentencia, dado que se trata de objetos de uso ordinario y no son objetos peligrosos. No existe ninguna razón para impedir a los pasajeros que introduzcan estos productos en los equipajes por cuya facturación pagan. Por tanto, es nula la prohibición y, consecuentemente, la exoneración de la responsabilidad de Ryanair por los daños sucedidos a estos objetos, sin perjuicio de que según la normativa aplicable existen ciertos límites a la responsabilidad.
- **La cláusula por la se impone un cargo en concepto de almacenamiento del equipaje que no haya sido recogido por el pasajero en su destino en el periodo de tiempo razonable, previéndose la posibilidad de su destrucción sin responsabilidad de la compañía cuando transcurra el periodo de 3 meses.** Si bien la sentencia entiende que es razonable regular este aspecto y que la compañía tiene derecho a poder deshacerse del equipaje no recogido sin incurrir en alguna responsabilidad, el vicio de la cláusula reside en la falta de concreción cuál es el periodo razonable para la recogida del equipaje y qué cargo puede ser cobrado en concepto del almacenamiento.
- **La cláusula por la que se establece la posibilidad del cambio del horario del vuelo después de que se haya realizado la reserva.** La falta del reconocimiento de la posibilidad de resolución del contrato por la modificación de un elemento esencial

del mismo y la falta de indicación de los motivos válidos para operar este cambio determinan la nulidad de la cláusula.

- **La cláusula por la que se impide efectuar la reserva pagando en efectivo en el aeropuerto las tarifas o los suplementos aplicables.** La sentencia señala que de acuerdo con el art. 1170 CC la moneda del curso legal es una forma de pago válida y no cabe excluirla sin limitar los derechos del consumidor.

Según la misma sentencia, son válidas las siguientes cláusulas impugnadas:

- ✓ **La cláusula del cargo de administración por todas las reservas que no se paguen con un medio de pago libre de Ryanair.** La demandada alega que el cargo está destinado a cubrir los costes que genera el sistema de reservas. Al existir medios de pago libres del recargo (Mastercard de prepago y tarjeta Ryanair Cash Passport), la sentencia declara que estos suplementos no son obligatorios ni indispensables y siempre que se comuniquen de forma clara y sin ambigüedades, cumplen con los requisitos de la legalidad.
- ✓ **La cláusula por la que se obliga al pasajero a abonar la diferencia después de la contratación si las tasas, impuestos y otros cargos se incrementan entre el momento de la compra y la salida del vuelo.** La resolución entiende que dado que en estas circunstancias se otorga al pasajero la posibilidad de resolver el contrato y se reconoce la obligación de la compañía de restituir el exceso abonado si dichas tasas disminuyen, no cabe apreciar su abusividad. La información es clara y no produce desequilibrios en los derechos y obligaciones en perjuicio del consumidor.
- ✓ **La cláusula por la que se limita a cuatro la cantidad de pasajeros con restricción de movilidad que puedan viajar simultáneamente en la misma aeronave y se impone la necesidad de comunicarlo con anterioridad a la compañía.** La sentencia entiende que es lógico que por razones de espacio, seguridad y la asistencia que precisan estos pasajeros se limite su número, añadiendo además que es un número acorde con el tamaño del avión utilizado por Ryanair y la tripulación que viaja a bordo.
- ✓ **La cláusula por la que se establece un cargo por facturación en línea equivalente a 6 euros o 6 libras.** Según la resolución, se trata de un cobro que responde a los gastos de los costes internos de la compañía y no existe ninguna disposición legal que imponga al profesional que los asuma, diferenciándolo de la obligación de emisión del billete que puede cumplirse en formato electrónico. Aparte de los suplementos opcionales, la compañía tiene derecho a incluir en el precio final conceptos diferentes de la tarifa o flete aéreo. Teniendo en cuenta que desde el inicio del proceso de compra se anuncia el importe, reseñándose de forma separada, no se aprecia abusividad en la cláusula.

- ✓ **La cláusula por la que se prevé la posibilidad de denegar del transporte del pasajero si éste ha mostrado una "mala conducta" en un vuelo anterior y existen motivos para creer que esta conducta podría repetirse.** Aunque su formulación sin duda adolece de imprecisiones, la sentencia entiende que puede salvarse su licitud si se interpreta conforme a la normativa aplicable en relación con los *pasajeros potencialmente conflictivos* o razones de seguridad que permitan denegar el embarque a algunos pasajeros (LNA, Reglamento UE 261/2004).
- ✓ **La cláusula por la que establece que la entidad puede negarse a transportar al pasajero si existen pagos pendientes respecto de vuelos anteriores.** Según la resolución, es lógico que en estos casos no se obligue a la compañía a transportar al pasajero.
- ✓ **La cláusula por la que se establece un cargo por el equipaje facturado.** La sentencia analiza la obligación del transportista de llevar al pasajero a su destino conjuntamente con su equipaje dentro del precio del billete y observa que la norma no impone que el equipaje incluido en el precio deba ser el equipaje facturado. Teniendo en cuenta que Ryanair permite subir a bordo un equipaje pequeño de mano en el que cabe un volumen mínimo de ropa y los enseres necesarios para un trayecto corto, la cláusula se declara lícita.
- ✓ **La cláusula por la que se establece la posibilidad de que el equipaje facturado del pasajero se transporte en un avión distinto por motivos de operatividad o seguridad.** Apoyándose en la posibilidad de modificar los contenidos del contrato, siempre que dichos cambios no sean discrecionales (art. 85 RDLeg 1/2007), la sentencia aprecia que los motivos indicados son válidos a estos efectos y que las razones de seguridad del pasaje o razones del espacio son suficientes para transporte el equipaje en otro vuelo.
- ✓ **La cláusula que impone al pasajero el pago del "Cargo UE261".** Este cargo es una forma en la que Ryanair repercute en el pasajero los costes de las indemnizaciones por las cancelaciones, retrasos y denegaciones de embarque del Reglamento 261/2004. Según la sentencia, el cargo es válido, siempre que se refleje de forma clara, porque los transportistas están obligados a prever los costes inherentes al cumplimiento de las normas comunitarias y pueden tomar las medidas que estimen oportunas para ello.