

LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LAS CONDICIONES GENERALES DE IBERIA

Karolina Lyczkowska
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

La Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) ha iniciado recientemente varios procedimientos contra distintas aerolíneas, impugnando algunas de las condiciones generales que los transportistas suelen aplicar en los contratos celebrados con los consumidores. En la página web del Centro de Estudios de Consumo ya se han comentado los fallos judiciales en los casos de Vueling y Spanair. La siguiente compañía que ha sido parte demandada en el juicio es Iberia. En la sentencia de 11 de septiembre de 2012 el Juzgado de lo Mercantil nº 12 de Madrid acoge parcialmente la demanda de la OCU que impugna cuatro cláusulas incorporadas por Iberia a sus contratos.

- En primer lugar, se cuestiona **la condición general por la que la demandada se reserva la facultad de sustituir los aviones encargados de realizar los vuelos, utilizar las aeronaves de terceros, así como modificar y suprimir las escalas “en caso de necesidad”, exonerándose de responsabilidad en la garantía de enlaces con otros vuelos en el punto de destino, “salvo que otra cosa se indique en el billete”**. La sentencia señala que la expresión utilizada (“en caso de necesidad”) permite las más variadas interpretaciones, por lo que no cumple con el requisito de concreción y su ambigüedad puede valer para justificar la exoneración de responsabilidad ante incumplimientos unilaterales del transportista por causas que le sean imputables exclusivamente a la compañía. En relación con la exoneración de responsabilidad respecto a los enlaces, la compañía demandada alega que existen dos tipos de contratos que celebra con los consumidores y que en algunos de ellos no se aseguran los enlaces, al no ser objeto del contrato. No obstante, el juez entiende que el tenor de la cláusula induce a una confusión y que admite otras interpretaciones, por lo que la condición general impugnada se declara abusiva en su totalidad.

- En segundo lugar, se analiza **la cláusula de “no show” en virtud de la cual la demandada puede cancelar unilateralmente los tramos restantes del billete de ida y vuelta, en el caso de que no se utilice alguno de los trayectos comprados**¹. La sentencia recuerda que se trata de una condición general que ya fue enjuiciada la jurisprudencia, entre otras, la sentencia del Juzgado de lo Mercantil de Bilbao de 3 julio 2009 o la SAP Madrid de 27 noviembre 2009. Dicha cláusula se debe a una práctica comercial de las aerolíneas que ofrecen billetes de ida y vuelta a menor precio que los de un solo trayecto para incrementar su lucro, asegurándose que el pasajero va a realizar ambos viajes con la misma compañía. No obstante, la posibilidad de resolución arbitraria por parte del empresario mediante la cancelación del segundo vuelo es desproporcionada y carece de justificación plausible, por tanto se acoge la demanda de la OCU contra la cláusula citada.
- En tercer lugar, se impugna **la cláusula de gastos de gestión por la emisión del billete que se repercuten en el consumidor**. La sentencia desestima la demanda en este punto, al entender que se trata de gastos de tramitación y documentación del contrato y que el transportista no está obligado a soportarlos, sin perjuicio de su deber de expedir el billete. El fallo en este punto se apoya sobre todo en una cita de la STS de 11 diciembre 2011 (RJ 2012, 37)² que enjuicia esta cláusula en otro caso. No obstante, la cita está sacada del contexto, dado que el Alto Tribunal aunque efectivamente afirma que no existe una obligación legal de soportar los gastos de tramitación por parte de la demandada, finalmente falla en su contra por no haber cumplido el deber de información precontractual de forma clara y expresa, a efectos de que el consumidor pudiera elegir otro procedimiento de contratación para no incurrir en dichos gastos de emisión.
- Finalmente, en cuarto lugar, se solicita la declaración de abusividad respecto de **la cláusula por la que la transportista puede rechazar el embarque de los pasajeros con billetes bonificados que no aporten el título de familia numerosa**. Aunque el clausulado contractual exija la exhibición del “título de la familia numerosa” para poder beneficiarse del descuento relacionado, la sentencia señala que el documento individual, expedido por la Comunidad

¹ Para un breve análisis de la cláusula, véase LYCZKOWSKA, KAROLINA, *La cláusula de “no show” en billetes de ida y vuelta*, Revista CESCO de Derecho de Consumo, ISSN 2254-2582, n.2/2012

² Para un análisis de la STS de 11 diciembre 2011 (RJ 2012, 37) véase LYCZKOWSKA, KAROLINA, *La validez del enjuiciamiento de las cláusulas relacionadas con el objeto del contrato: la cláusula de “service fee” o cargo por emisión*, Cuadernos Civitas de Jurisprudencia Civil, nº 89/2012.

Autónoma competente, tiene la misma validez a efectos de la acreditación de la condición de la familia numerosa. No obstante, lo que determina definitivamente la abusividad de la cláusula es la consecuencia que conlleva la falta de presentación de dicho título. En vez de perder la reducción de 5% en el precio del billete, los pasajeros que no exhiban el documento correspondiente pierden la posibilidad de volar y por tanto, el 100% de las cantidades abonadas. Por consiguiente, se acoge la demanda en este punto y se declara abusiva la cláusula impugnada.