

LAS CONDICIONES GENERALES DE SPANAIR QUE HAN SIDO DECLARADAS ABUSIVAS

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

La Organización de Consumidores y Usuarios impugnó recientemente una serie de cláusulas contenidas en las condiciones generales de la entidad demandada. El juez de la primera instancia ha terminado acogiendo parcialmente su demanda y en su sentencia de 31 de julio 2012 declara abusivas las siguientes cláusulas.

- En primer lugar, **la cláusula por la cual la compañía se reserva el derecho de verificar los datos proporcionados por el comprador y de cancelar unilateralmente la compra ante la falta de facilitación de los datos adicionales solicitados.** La sentencia incide en el carácter injustificado de arrogarse tal facultad, porque la cláusula no diferencia las razones por las que el usuario no ha querido o no ha podido proporcionar dichos datos. Además, el grado de sospecha que permita accionar este mecanismo no está concretado de ninguna manera y queda al libre arbitrio de la demandada. Teniendo en cuenta la desproporción entre la posibilidad del fraude o su importancia y los medios a emplear por la compañía, el juez declara abusiva la cláusula.
- En segundo lugar, se declara abusiva **la cláusula de la tarifa no reembolsable.** De acuerdo con el art 95 LNA, el pasajero tiene derecho a renunciar a su derecho a viajar obteniendo la devolución del precio en la parte que reglamentariamente se determine. El RD 2047/1981, de 20 agosto, determina que el cargo por la devolución del billete se cifra en 20% y exige que la compañía que quiera aplicarlo se halle autorizada previamente por la Subsecretaría de la Aviación Civil. El RD 227/1989 de 3 de marzo precisa que la anulación o cambio de reserva sólo serán posibles antes de la salida del viaje y confirma que conllevará un cargo de 20%. Por tanto, la introducción de las

tarifas no reembolsables vulnera los derechos de los consumidores y es abusiva ex art. 86.7 RDLeg 1/2007.

- En tercer lugar, decae **la cláusula de reintegro del importe del billete en forma de un vale a utilizar con Spanair, ante un supuesto de fuerza mayor que impida viajar al pasajero**. De acuerdo con la cláusula, el importe incluido en el vale podría ser objeto de una deducción en concepto de una comisión administrativa. La sentencia recuerda que de conformidad con la normativa mencionada, en el caso de la renuncia al derecho a viajar sólo cabe aplicar un recargo de 20% cuando la renuncia es voluntaria. En el caso de fuerza mayor el pasajero debe obtener la devolución del precio íntegro en efectivo o la posibilidad de cambio de fechas, a su elección. En consecuencia, se declara abusiva la estipulación por vulnerar el art. 86.7 RDLeg 1/2007.
- En cuarto lugar, el juez encuentra desproporcionada **la cláusula por la que en el caso de la pérdida o deterioro del billete no electrónico la expedición de uno nuevo implique el abono de la totalidad del precio del billete original**. La sentencia señala la existencia de varios grados de daños, desde una simple mancha o arruga hasta la ilegibilidad de los datos incluidos en el billete, e indica la desproporcionalidad de la medida en comparación con el riesgo de doble uso del mismo billete con la documentación falsa y la medida empleada.
- En quinto lugar, se declara abusiva **la cláusula que exige al pasajero una notificación por adelantado de su deseo de no hacer uso del tramo de ida, reservándose la compañía el derecho de cancelar el tramo de vuelta ante la falta de notificación**. La cláusula entraña un desequilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes por no prever facultad idéntica al consumidor (art. 87.2 RDLeg 1/2007) y conculca la prohibición de que el empresario se quede con las cantidades abonadas cuando sea él mismo quien resuelva el contrato (87.4 RDLeg 1/2007). En este sentido, la sentencia sigue la línea consolidada de la jurisprudencia menor (véase las SSAP Madrid de 27 noviembre 2009 y Las Palmas de 4 febrero 2010, así como las sentencias del Juzgado de lo Mercantil nº 2 de Palma de Mallorca, de 22 marzo 2010 y del Juzgado de lo Mercantil de Bilbao de 3 julio 2009).
- En sexto lugar, se acoge la demanda contra **la cláusula por la que el pasajero debe correr con el incremento de tasas, impuestos o cargos aplicados al billete después de que se haya efectuado la reserva**. El juez destaca la imprecisión de la palabra “cargo” e indica que se conculca el art. 85.10 RDLeg 1/2007, dado que se prevé la fijación final del precio en el momento de la entrega del bien o servicio, sin reconocer al consumidor el derecho de resolver el contrato si el precio final resulta muy superior al inicialmente estipulado. Nótese

que una cláusula similar de Vueling ha sido declarada abusiva por la sentencia del Juzgado de lo Mercantil nº 8 de Barcelona, de 23 mayo 2012.

- En séptimo lugar, se rechaza **la cláusula por la que la compañía se reserva el derecho de reasignar las plazas en cualquier momento, incluso después del embarque, por razones de funcionamiento o seguridad**. El juez tacha la cláusula por imprecisa al ser el “funcionamiento” un término ambiguo que permite a los empleados de la compañía aplicar la cláusula a su libre arbitrio.
- En octavo lugar, se declara abusiva **la cláusula por la que el usuario “puede quedar obligado” a reconfirmar su voluntad de viajar “dentro de ciertos límites de tiempo”, en la forma que el transportista comunicará al pasajero**. A falta de tal confirmación, se prevé la anulación de la reserva. La extrema indeterminación de las condiciones de esta obligación impuesta al consumidor vulnera el art. 80.1 a) RDLeg 1/2007.
- En noveno lugar, la sentencia analiza **la cláusula por la cual la transportista impide que el pasajero facture como equipaje determinados objetos, como dinero, joyas, ordenadores, títulos valores, documentos, etc., no haciéndose responsable de los daños que éstos pudiesen sufrir**. La limitación entra en conflicto con el art. 97 LNA que impone que el transportista acepte el equipaje del pasajero, siempre que no entrañe un peligro para el vuelo. En el caso de la pérdida o daños en el equipaje del pasajero la responsabilidad del transportista se rige por el Convenio de Montreal. Por tanto, la cláusula limita los derechos del consumidor y la exoneración de la responsabilidad es contraria a la regulación existente. Todos estos motivos justifican que la cláusula se declare abusiva. Nótese que una cláusula similar de Vueling ha sido declarada abusiva por la sentencia del Juzgado de lo Mercantil nº 8 de Barcelona, de 23 mayo 2012.
- En décimo lugar, es contraria a Derecho **la cláusula por la que la compañía se reserva el derecho de que el equipaje facturado del pasajero se envíe en un vuelo distinto a su destino, por motivos de higiene, funcionamiento o seguridad**. El mencionado art. 97 LNA exige que la compañía transporte el equipaje junto con el pasajero y los motivos alegados por la entidad para no cumplir con esta obligación son de significado ambiguo y no pueden en ningún caso justificar tal incumplimiento.
- En undécimo lugar, se califica de abusiva **la cláusula por la cual la entidad demandada se reserva el derecho de cobrar una cuota de almacenaje si el equipaje no se recoge en “un tiempo razonable”, una vez puesto a disposición del pasajero en el aeropuerto de destino cuando no haya llegado con el pasajero, sino en un vuelo posterior**. La cláusula prevé también que

pasados tres meses sin que se reclame el equipaje, la compañía puede deshacerse del mismo, exonerándose de cualquier responsabilidad. Aparte de la disputabilidad del significado de los términos empleados por parte de la demandada en sus condiciones generales, la estipulación es nula por tratar de imponer al pasajero sacrificios, gastos adicionales y esfuerzo de desplazamiento desproporcionados en un supuesto de incumplimiento por parte del transportista de su obligación de transportar el equipaje junto con el pasajero a su destino. Por la misma razón es nula la exoneración de responsabilidad en el caso de que la empresa se deshaga del equipaje, una vez pasados tres meses.

- Finalmente, se califica de abusiva **la cláusula por la que el transportista se exonera de responsabilidad y no garantiza la hora del vuelo reservado, sujetándolo a una posterior confirmación o cambio**. La arbitrariedad que se reserva el transportista en el cambio justifica la nulidad de la cláusula.