

La cláusula de “no show” en billetes de ida y vuelta

Se remite al Centro de Estudios de Consumo una consulta sobre la adquisición y disfrute de un billete de avión de ida y vuelta. La aerolínea en cuestión (AIR FRANCE) responde a la duda que le formula el pasajero y advierte que en caso de no hacer uso del tramo de ida quedaría anulado el viaje de regreso. Se pregunta sobre la licitud de tal práctica.

Respuesta

En efecto, hay transportistas que recurren a este tipo de prácticas, explicando que de esta forma tratan de proteger sus intereses, puesto que la compra de un billete de ida y vuelta conlleva un importante descuento en comparación con la adquisición de billetes separados para los dos tramos. También esgrimen argumentos relacionados con la pérdida de lucro derivada de la imposibilidad de revender el asiento en el vuelo al que no se haya presentado el consumidor que previamente lo había abonado. En consecuencia, las aerolíneas suelen incluir una cláusula de este tipo en las condiciones generales de contratación. En caso de AIR FRANCE a la que se refiere la consulta remitida, la respuesta ofrecida al pasajero coincide con las condiciones generales del transporte, aplicadas por la compañía y que pueden consultarse en su página web (cfr. Art. V 6, <http://www.airfrance.es>).

En cuanto a su incorporación a las cláusulas del contrato, hay que señalar primero que uno de los principios claves del derecho civil es el principio de la autonomía de la voluntad fijado por el art. 1255 del Código Civil que permite que las partes establezcan los pactos que estimen convenientes. El único límite a esta libertad lo constituye la vulneración de las normas imperativas del sistema. En el caso comentado, las normas de especial relevancia son la Ley 7/1998, de 13 abril, de Condiciones Generales de la Contratación y el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 noviembre, que aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Si la cláusula no vulnera ninguna de las normas citadas, es plenamente eficaz.

Condiciones generales y cláusulas abusivas

La correcta información al consumidor y la obtención de su aceptación respecto de la condición general del contrato es un requisito de su incorporación al contrato, de

acuerdo con el artículo 5.1 de la Ley 7/1998, de 13 abril, de Condiciones Generales de la Contratación, que regula las condiciones en las cuales se entienden aceptadas las cláusulas. No obstante, el artículo 8 de la misma norma castiga con nulidad las cláusulas *que contradigan en perjuicio del adherente lo dispuesto en esta Ley o en cualquier otra norma imperativa o prohibitiva*, con independencia de que el consumidor las haya conocido o aceptado. La Ley señala también que en particular, en caso de que el contrato se haya celebrado con un consumidor, se entienden nulas las condiciones generales que sean abusivas.

El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 noviembre, que aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, contiene una definición general de la cláusula abusiva. La norma establece que *se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato* (artículo 82.1). La misma norma también concreta que no pueden incluirse en un contrato con un consumidor *las cláusulas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en el contrato* (artículo 62.2). Por tanto, para saber si la práctica denunciada en la consulta remitida a CESCO es lícita o abusiva, hay que analizar en primer lugar la naturaleza del contrato en cuestión, con énfasis en los derechos y obligaciones de cada una de las partes.

Contrato de transporte aéreo: obligaciones y derecho

La cláusula comentada pertenece a un contrato de transporte aéreo. De acuerdo con el artículo 95 de la Ley 48/1960, de Navegación Aérea, la obligación principal del pasajero es pagar el precio, a cambio del cual adquiere un derecho a viajar en las determinadas fechas. Por tanto, el consumidor, tras haber abonado la contraprestación por un billete de regreso, adquiere un derecho a ocupar un asiento en el tramo de ida y un derecho a utilizar el viaje de vuelta. No obstante, la aerolínea que aplica una cláusula como la citada, en realidad trata de convertir dicho *derecho* en una *obligación*, al condicionar el disfrute del derecho de uso del tramo de vuelta al haber utilizado previamente el tramo de ida. En caso contrario, la compañía se reserva un derecho de resolver *de facto* el contrato, quedándose con el precio abonado por el pasajero, aunque no existe ningún incumplimiento previo de una obligación del consumidor. Por tanto, provoca, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante entre los derechos y

obligaciones resultantes del contrato (cfr. artículo 82.1 RDL 1/2007). Asimismo, al obligar al pasajero a hacer uso del primer tramo del billete, impone un obstáculo desproporcionado en relación con el derecho a utilizar el tramo de regreso, pues el consumidor previamente había abonado ambos viajes y no irroga ningún perjuicio real a la compañía por no disfrutar de alguno de ellos (cfr. artículo 62.2 RDL 1/2007). En consecuencia, debemos concluir que la práctica comentada es abusiva y por tanto, la condición general de contratación en la que se incluye es nula y no vincula al pasajero.

Jurisprudencia

La jurisprudencia es unánime al tachar de abusiva la práctica comentada. Como explica la sentencia del Juzgado de lo Mercantil nº 2 de Palma de Mallorca, de 22 marzo 2010 (00071/2010), las obligaciones del pasajero en el contrato de transporte aéreo se limitan a pagar el precio y presentarse en la facturación con la antelación mínima fijada. El pasajero es libre de adquirir los billetes que tenga por convenientes, haciendo uso de los mismos o no, puesto que una vez pagado el precio, no irroga ningún perjuicio al transportista al no presentarse para el embarque. En consecuencia, la cláusula es abusiva porque permite hacer doble venta del mismo asiento, dificultando al pasajero hacer uso de su derecho a utilizar todos los trayectos adquiridos.

La sentencia del Juzgado de lo Mercantil de Bilbao de 3 julio 2009 (AC 2009/1802) señala que las aerolíneas ofrecen billetes de ida y vuelta a menor precio que los de un solo trayecto solo lo hacen para incrementar su lucro, asegurándose que el pasajero va a realizar ambos viajes con la misma compañía. La SAP de Madrid de 27 noviembre 2009 (JUR 2010/70248) califica el comportamiento de la aerolínea como profundamente injusto. Todas las sentencias condenan a las aerolíneas en cuestión a la devolución del importe del billete que tuvieron que adquirir los demandantes para cubrir el tramo de vuelta al haber sido informados de la cancelación de su reserva debido a la no presentación al check-in en el primer trayecto.

Karolina Lyczkowska