

CAMBIO DE TITULARIDAD DE UN BILLETE DE AVIÓN*

Lucía del Saz Domínguez

*Estudiante del Máster en Acceso a la Abogacía
Universidad de Castilla-La Mancha*

Fecha de publicación: 07 de enero de 2020

1. CASO PLANTEADO

Desde la OMIC del Ilre. Ayuntamiento de Palma del Río (Córdoba) nos formulan la siguiente cuestión a resolver:

“La compañía aérea Ryanair ofrece vuelos low cost, y son muchos los consumidores que utilizan su página web para la compra de billetes.

La cuestión a plantear se produce cuando el consumidor adquiere un billete a un precio low cost (p.e. 100 euros) y por cualquier circunstancia no puede disfrutar del vuelo (pero p.e sí su hermano) y decide realizar un cambio de nombre del billete.

El coste del cambio de nombre del billete es de 100 euros, es decir cambiar el nombre de un billete cuesta lo mismo que el vuelo.

* Trabajo realizado bajo la tutela del Profesor Ángel Carrasco Perera en el marco del Proyecto de Investigación PGC2018-098683-B-I00, del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades (MCIU) y la Agencia Estatal de Investigación (AEI) cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social” dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato y en el marco de la Ayuda para la financiación de actividades de investigación dirigidas a grupos de la UCLM Ref.: 2019-GRIN-27198, denominado “Grupo de Investigación del Profesor Ángel Carrasco” (GIPAC) y a la ayuda para la realización de proyectos de investigación científica y transferencia de tecnología, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha cofinanciadas por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) para el Proyecto titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social en Castilla-La Mancha” (PCRECLM) con Ref.: SBPLY/19/180501/000333 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Isabel Mendoza Losana, en base a la Propuesta de Resolución Provisional de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, Dirección General de Universidades, Investigación e Innovación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha de 5 de diciembre de 2019.

¿Es abusivo el coste que impone Ryanair por el cambio de nombre de un billete?”.

2. FUNDAMENTOS DE DERECHO Y RESOLUCIÓN DE LA CUESTIÓN

El art. 87 TRLGDCU considera abusivas “las cláusulas que determinen la falta de reciprocidad en el contrato, contraria a la buena fe, en perjuicio del consumidor y usuario”.

En atención al artículo transcrito en el párrafo precedente, hemos de preguntarnos si la carga que se impone al consumidor en este supuesto carece de fundamento legítimo. Observamos que, en el caso de autos, el coste para realizar el cambio de titular del billete adquirido corresponde a las gestiones en orden al cambio de nombres. Sin embargo, ¿este coste resulta proporcionado?

Para responder esta cuestión acudiremos por analogía a otra problemática frecuente en el marco de las controversias entre consumidores y aerolíneas: la eventual nulidad de la cláusula contractual que impone como requisito para el embarque la obligación de portar impresa la tarjeta de embarque, bajo la penalización, en caso contrario, de tener que abonar un coste (que ronda los 50 euros) por la impresión o reimpresión de la misma en el mostrador del aeropuerto¹.

En el supuesto enjuiciado por el **Jdo. de lo Mercantil Valencia núm 1, en Sentencia de 16-02-2017, nº 37/2017, nº autos 599/2016**, la parte demandante, al no llevar impresos los billetes con carácter previo a la facturación y embarque, tuvo que satisfacer la cantidad de 90 euros por imprimir los billetes en las dependencias de la demandada en un aeropuerto. Se alude al carácter desproporcionado que implica el cobro de ese montante a los pasajeros que no lleven tarjeta de embarque, cuando el coste del servicio no llega a un céntimo, por lo que el juzgador analiza si la cláusula de penalización que impone la compañía es desproporcionada, tratándose de un precio que en numerosas ocasiones es muy superior al precio del trayecto².

¹ La compañía aérea publicita que la modificación de la titularidad transcurridas 48 horas desde la adquisición de los billetes lleva asociada un coste que parte de los 115€ en línea, salvo que se trate de errores ortográficos de hasta 3 caracteres por nombre, en cuyo caso se realizará de forma gratuita, por lo que el estudio de la validez de la cláusula anteriormente citada resulta plenamente aplicable al caso del coste del cambio de titularidad del billete, en virtud del argumento *a minori ad maius*.

² Respecto al cambio de titularidad del billete de avión, Ryanair advierte en su página web, en los siguientes términos, que la posibilidad de cambiar el nombre de la reserva puede ser superior al precio del vuelo: “Ten en cuenta que, en determinadas situaciones, puede ser más barato comprar un vuelo nuevo que pagar por un cambio de nombre”, por lo que es plenamente conocedora de esta problemática. Disponible en

Sobre este extremo, S.S.^a destaca lo siguiente:

“Nos encontramos ante una compañía de las denominadas de bajo coste o "low cost" que se caracterizan por la oferta de plazas a precios reducidos en contraposición con las compañías aéreas tradicionales. Es conocido que la demandada en ocasiones ofrece vuelos a un precio que oscila entre 8 y 20€, y es parte de su política económica el ofrecer trayectos a precio muy barato. En consecuencia, es probable que en muchas ocasiones el precio de la reimpresión es superior al del trayecto. No es bastante, sin embargo, con esta conclusión **para apreciar la nulidad de la cláusula**, ya que **se requiere conocer el coste efectivo de la propia prestación del servicio y ver si se cumple la finalidad perseguida**”³.

Por lo tanto, trasladado al supuesto que nos ocupa, para determinar la abusividad y consiguiente nulidad de la cláusula que impone el coste del cambio de nombre del billete, no hemos de fijarnos exclusivamente en el precio de adquisición del billete, sino que habremos de conocer el coste que comportan las gestiones en orden al cambio de nombres (correspondiendo a la compañía aérea la acreditación de estos extremos).

No obstante, adelantamos, empleando las palabras del ponente, que “es difícilmente imaginable pensar que los costes para la compañía (...) son superiores a los del desplazamiento”.

3. CONCLUSIONES

- i. **Para considerar abusivo el coste que impone Ryanair por el cambio de titularidad de un billete de avión se requiere conocer el coste efectivo que dicha operación supone para la compañía aérea.**
- ii. **Ciertamente es difícil pensar que estos costes correspondientes a las gestiones en orden a realizar el cambio de nombres sean superiores a los del desplazamiento.**

<https://www.ryanair.com/es/es/informacin-util/modificaciones-despues-de-reservar/cambiar-un-nombre>
[Acceso de 04 de enero de 2020].

³ En respuesta a la pregunta de si puede cobrarse por imprimir la tarjeta de embarque en el mostrador se indica por MENDOZA LOSANA, A. I.; AGÜERO ORTIZ, A., en “Derecho de Consumo: las 100 cuestiones más reclamadas”, Lefebvre-El Derecho, España, 2018, nº marginal 5230, que esta cláusula fue declarada abusiva “en una acción de cesación interpuesta por la OCU, debido a que este recargo -que podría aplicarse- deberá ser equivalente al daño y perjuicio efectivamente causado al predisponente (LGDCU art.85; AP Madrid 26-7-17, EDJ 18492)”.