

CANCELACIÓN O MODIFICACIÓN DE RESERVA HOTELERA CON TARIFA NO REEMBOLSABLE*

Pascual Martínez Espín
Catedrático acreditado de Derecho Civil
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 8 de noviembre de 2017

Consulta:

Se nos plantea consulta al CESCO por el Servicio de Salud Pública y Consumo de Toledo (Dirección Provincial de Consejería de Sanidad en Toledo-Consejería de Sanidad) sobre una reclamación acerca de un cambio de titular en la reserva realizada de un alojamiento en la web de la web Booking.com.

Realizada una reserva de alojamiento con tarifa no reembolsable, el cliente no puede disfrutar del alojamiento por motivos laborales y solicita cambio de titularidad de la reserva realizada a nombre de su pareja para que pueda disfrutar al menos del alojamiento abonado dado que dicha reserva tenía un precio bajo por no admitir cancelación. Aunque en un primer momento BOOKING permite dicho cambio en la web, tras ponerse en contacto el reclamante con el establecimiento, éste último se lo deniega.

Se plantea: 1) si el cambio de titularidad a su pareja puede considerarse cláusula abusiva dado que esta opción en principio no perjudica al establecimiento; 2) si es posible el cambio de titularidad a cualquier otro beneficiario.

1. Normativa aplicable

En el presente caso se trata de un contrato a distancia realizado por un consumidor al que se de aplicación el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

* Trabajo realizado en el marco de la Ayuda del Programa Estatal de Fomento de la Investigación Científica y Técnica de Excelencia (Subprograma Estatal de Generación de Conocimiento) del Ministerio de Economía y Competitividad, otorgada al Grupo de investigación y Centro de investigación CESCO, Mantenimiento y consolidación de una estructura de investigación dedicada al Derecho de consumo, dirigido por el Prof. Ángel Carrasco Perera, de la UCLM, ref. DER2014-56016-P



En particular, son de aplicación los arts. 92 y siguientes relativos a los “Contratos celebrados a distancia y contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil”, con carácter supletorio los arts. 68 y sig., así como los arts. 80 y siguientes relativos a condiciones generales y cláusulas abusivas. También es de aplicación la Ley 7/1998, de condiciones generales de la contratación.

2. Derecho legal de desistimiento

A tenor del art. 103 (Excepciones al derecho de desistimiento) “*el derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran a:*

(...)

l) El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos”.

De este modo, no existe derecho de desistimiento en la contratación a distancia de servicios de alojamiento para fines distintos del de vivienda, como es el caso del contratado que se trata de un apartamento turístico (en concreto, un estudio).

3. Derecho contractual de desistimiento

No existe reconocimiento contractual del desistimiento, y dado que se trata de una tarifa no reembolsable se especifica en las condiciones de cancelación lo siguiente: “*Atención: si cancelas, modificas o no te presentas, el establecimiento cargará la estancia completa”.*

Con carácter previo a la contratación, se informa de que se trata de una tarifa no reembolsable y prepagable.

Por tanto, no existe derecho de desistimiento contractual.

4. Cláusulas abusivas

Por último, sólo queda examinar si existe cláusula abusiva.

Con una tarifa no reembolsable, los clientes pagarán el precio completo de su reserva y, si cancelan, deberán pagar un importe.

4.1. Control de incorporación

El artículo 5 LCGC prevé los requisitos de incorporación de una condición general al contrato en los siguientes términos:



“1. Las condiciones generales pasarán a formar parte del contrato cuando se acepte por el adherente su incorporación al mismo y sea firmado por todos los contratantes. Todo contrato deberá hacer referencia a las condiciones generales incorporadas. No podrá entenderse que ha habido aceptación de la incorporación de las condiciones generales al contrato cuando el predisponente no haya informado expresamente al adherente acerca de su existencia y no le haya facilitado un ejemplar de las mismas.

(..)

3. Cuando el contrato no deba formalizarse por escrito y el predisponente entregue un resguardo justificativo de la contraprestación recibida, bastará con que el predisponente anuncie las condiciones generales en un lugar visible dentro del lugar en el que se celebra el negocio, que las inserte en la documentación del contrato que acompaña su celebración; o que, de cualquier otra forma, garantice al adherente una posibilidad efectiva de conocer su existencia y contenido en el momento de la celebración.

(...)

5. La redacción de las cláusulas generales deberá ajustarse a los criterios de transparencia, claridad, concreción y sencillez”.

En la web de booking.com se dice:

“2017-11-06 13:19:49

Términos y condiciones

Estos términos y condiciones (que pueden ser modificados cada cierto tiempo) son aplicables a todos los servicios directos o indirectos (a través de los distribuidores) disponibles online, a través de cualquier dispositivo móvil, por correo electrónico o por teléfono. Al acceder, navegar y utilizar nuestro sitio web (móvil) o cualquiera de nuestras aplicaciones disponibles a través de plataformas (en adelante, mencionados de forma conjunta como "el sitio web") y/o realizar una reserva, aceptas haber leído, entendido y estar de acuerdo con los términos y condiciones que se muestran a continuación (incluyendo el fragmento referente a la privacidad).

Estas páginas, su contenido, estructura, infraestructura y el servicio de reservas de alojamientos online que proporcionan a través de este sitio web pertenecen y son gestionadas y suministradas por Booking.com B.V. y se ponen a tu disposición solo para un uso personal, no comercial, conforme a los términos y condiciones especificados a continuación.

2. Precios, tarifas tachadas y precio mínimo garantizado



Los precios que aparecen en nuestra Plataforma son muy competitivos. Todos los precios de habitaciones son por habitación para toda la estancia completa y todos los precios se muestran con IVA/impuestos sobre ventas incluidos y cualquier otro impuesto (sujeto a cambios de dichos impuestos), a no ser que se indique de otra forma en nuestra Plataforma o en la entrada/e-mail de confirmación. Los precios de las entradas son por persona o grupo y están sujetos a la validez que se indique en la entrada, si corresponde. Las tasas e impuestos (incluidos los de turismo/municipales) pueden ser cobrados por el Proveedor en caso de no-show o de cargos por cancelación. El alojamiento cargará los impuestos correspondientes en caso de no-show o como cargo por cancelación.

En ocasiones, en nuestra Plataforma hay una tarifa más barata para un servicio, producto o estancia específica. Sin embargo, estas tarifas puestas a disposición por los Proveedores pueden comportar restricciones y condiciones especiales, por ejemplo, relativas a la cancelación y al reembolso. Consulta los datos y condiciones de la reserva, el servicio o producto correspondiente de forma minuciosa para conocer las condiciones antes de realizar la reserva

(...)

6. Pago por adelantado, cancelación, no show (no presentado) y a tener en cuenta

*Al realizar una reserva con un Proveedor, aceptas sus condiciones de cancelación y no show (si no te presentas), así como otros términos y condiciones adicionales (entrega) de dicho Proveedor que puedan afectar a tu reserva o a tu estancia (incluidos el apartado a tener en cuenta del Proveedor puesto a disposición en nuestra Plataforma y las condiciones correspondientes del Proveedor). Aquí se incluyen los servicios y/o productos ofertados por el proveedor de establecimiento (consulta los términos y condiciones de entrega directamente en dicho proveedor de establecimiento). **Las condiciones generales de cancelación y no show de cada Proveedor están a tu disposición en nuestra Plataforma, tanto en las páginas de información del Proveedor como durante el proceso de reserva y en el e-mail de confirmación o en la entrada (si corresponde). Ten en cuenta que algunas tarifas u ofertas especiales no permiten cambios ni cancelaciones.** En caso de no show (no presentado) o cancelaciones con cargos, el Proveedor puede aplicar el impuesto turístico/municipal. **Consulta los datos de cada habitación para ver las condiciones antes de realizar la reserva.** Ten en cuenta que una reserva que requiera el pago de un depósito o el pago por adelantado (total o parcial) puede ser cancelada (sin necesidad de aviso previo) en el momento en el que (el resto de) las cantidades pendientes de pago no puedan ser cobradas en su totalidad en la fecha pertinente, de*



acuerdo con las condiciones de pago del Proveedor y las condiciones de la reserva. Las condiciones de cancelación y pago por adelantado pueden variar según el tipo de habitación. Lee detenidamente el apartado a tener en cuenta (debajo de los tipos de habitación o en la parte inferior de la página del Proveedor en nuestra Plataforma) y la información adicional en tu confirmación de reserva para comprobar las condiciones adicionales que puede aplicar el Proveedor (por ejemplo, en relación con los requisitos de edad, el depósito, los suplementos adicionales/de no cancelación por reservas en grupo, las camas supletorias/desayuno no incluido, mascotas/tarjetas aceptadas). Los retrasos en el pago, los datos bancarios erróneos, los datos de las tarjetas de crédito o débito, las tarjetas de crédito o débito no válidas o con saldo insuficiente son de tu responsabilidad y podrías no beneficiarte de la devolución o reembolso del pago por adelantado (en alojamientos no reembolsables) si se diera alguno de estos casos, a menos que el Proveedor así lo acepte o permita en sus condiciones de cancelación y pago (por adelantado).

Si deseas revisar, modificar o cancelar tu reserva, consulta el e-mail de confirmación y sigue las instrucciones indicadas. Ten en cuenta que se podrán aplicar suplementos por cancelación conforme a las condiciones de cancelación, pago (por adelantado) y no show (si no te presentas) del establecimiento o que podrías no beneficiarte de la devolución de la cantidad pagada (por adelantado). Te recomendamos que leas dichas condiciones con detenimiento antes de realizar la reserva y que recuerdes hacer los pagos posteriores a tiempo ya que pueden ser necesarios para la reserva.

Si vas a llegar tarde o con retraso el día del registro de entrada o si llegas al día siguiente, asegúrate de comunicarlo (con prontitud y a su debido tiempo) al Proveedor, para que sepan cuándo llegarás y así evitar que cancelen tu reserva o habitación o te carguen el suplemento por no presentarte. Si lo necesitas, nuestro departamento de atención al cliente puede ayudarte a informar al Proveedor. Booking.com no se hace responsable de las consecuencias que pueda tener tu retraso, o de cualquier cancelación o cargo por no presentarte que pueda realizar el Proveedor”.

Una cláusula es condición general cuando está predispuesta e incorporada a una pluralidad de contratos por una de las partes, y será abusiva si va en contra de las exigencias de la buena fe en detrimento del consumidor y produce un desequilibrio importante e injustificado de las obligaciones contractuales. Una condición general debe ser conocida y redactada de forma transparente, con claridad, concreción y sencillez.



El art. 80 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, establece como requisitos de las cláusulas no negociadas individualmente: Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberá hacerse referencia expresa en el documento contractual.

Accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo a la celebración del contrato sobre su existencia y contenido. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 63.1, en los casos de contratación telefónica o electrónica con condiciones generales será necesario que conste, en los términos que reglamentariamente se establezcan, la aceptación de todas y cada una de las cláusulas del contrato, sin necesidad de firma convencional. En este supuesto, se enviará inmediatamente al consumidor y usuario justificación de la contratación efectuada por escrito o, salvo oposición expresa del consumidor y usuario, en cualquier soporte de naturaleza duradera adecuado a la técnica de comunicación a distancia utilizada, donde constarán todos los términos de la misma. La carga de la prueba del cumplimiento de esta obligación corresponde al predisponente.

La condición controvertida se entiende incorporada al contrato por los siguientes motivos:

- Consta aceptación y firma.
- Se ha informado expresamente al adherente acerca de su existencia y se ha facilitado un ejemplar de las mismas.
- Se ha cumplido con la información precontractual a través de la web de la empresa, de forma que el adherente tuvo una posibilidad efectiva de conocer su existencia y contenido en el momento de la celebración.
- La cláusula está redactada de manera clara y comprensible. La misma no es ambigua, oscura o difícil de entender.

En suma, el consumidor ha tenido pleno conocimiento de la cláusula. De hecho no se alega la ignorancia o no conocimiento sino su posible abusividad.

En consecuencia, la cláusula de gastos de cancelación controvertida respeta los arts. 5 y 7 LCGC por lo que la misma se entiende incorporada al contrato.

4.2. Control de contenido

4.2.1. Sobre elementos esenciales

En nuestra legislación no existe un control de contenido sobre los elementos esenciales el contrato, salvo en lo relativo a su transparencia. El texto de la Ley (art. 82) expresa en coherencia con la Directiva que el control se refiere a los



derechos y obligaciones de las partes y no al equilibrio de las contraprestaciones. El equilibrio económico entre las prestaciones queda excluido de control de la Ley, porque no hay ninguna norma que lo permita. Otra cosa es que por otras normas pueda imponerse en la medida correspondiente u control de los elementos esenciales del contrato. También debe considerarse diferente el problema consistente en que el equilibrio de las prestaciones previsto contractualmente quede alterado por incidencias ulteriores en un sentido perjudicial para el consumidor por aplicación de una cláusula predispuesta, y de ese modo se vulnere el principio de reciprocidad propio de los contratos sinalagmáticos.

La idea básica para justificar la exención de control no es que el precio haya sido negociado o no, sino que exista competencia respecto al mismo. Su cuantía queda remitida a los mecanismos del mercado y su control, en caso de fallo de la competencia, a otras reglas.

En conclusión, hay que señalar que no hay un control de precios o de la equivalencia objetiva de prestaciones de las partes. La protección de los consumidores frente a condiciones generales o cláusulas predispuestas no consiste en un control de contenido económico, sino jurídico. En la ley no hay ninguna norma que establezca ese control y, por tanto, no permite a los jueces ni funcionarios encargados de aplicar la ley fundar en ella un control de precio o del equilibrio económico del contrato.

En suma, no puede valorarse el carácter abusivo de la cláusula relativa al precio del servicio de alojamiento pues sobre ella no cabe control de contenido cuando, como en el caso, la misma sea transparente.

No es el caso que nos ocupa pues no se trata de evaluar la cláusula del precio sino la de gastos de cancelación.

4.2.2. Sobre elementos no esenciales

Dado que el reclamante es consumidor y como quiera que la cláusula no afecta a un elemento esencial del contrato para sostener su validez es necesario además supere u control de contenido, concretamente un control de abusividad, con base en criterios de justo equilibrio entre obligaciones y derechos de las partes, conforme a las exigencias de la buena fe, que difiere de los controles previstos en la contratación por negociación, que es el modelo tradicional contemplado en los textos de la codificación.

Actualmente, la normativa nacional sobre esta materia constituye el desarrollo en nuestro derecho interno de las disposiciones comunitarias sobre protección de los consumidores, en concreto de la Directiva 1993/13/CEE, de 5 de abril, sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, cuya



interpretación ha realizado el Tribunal de Justicia de la Unión Europea en sentencias que han determinado un importante cuerpo de doctrina jurisprudencial.

El art. 3.1 de la Directiva citada establece: «las cláusulas contractuales que no se hayan negociado individualmente se considerarán abusivas si, pese a las exigencias de la buena fe, causan en detrimento del consumidor un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes que se derivan del contrato». El apartado 3 del precepto añade: «el Anexo de la presente Directiva contiene una lista indicativa y no exhaustiva de cláusulas que pueden ser declaradas abusivas».

El control de abusividad de estas cláusulas predispuestas en contratos concertados con consumidores combina la aplicación de una cláusula general (el desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato, en perjuicio del consumidor y en contra de las exigencias de la buena fe) con un listado ejemplificativo de cláusulas que han de considerarse en todo caso abusivas. En este listado se combinan normas que por su concreción responden al esquema aplicativo de las reglas, con otras más genéricas que responden más al esquema de los principios, por lo que exigen una tarea de ponderación y concreción, y que pueden considerarse como unas cláusulas generales más específicas.

Lo que en la directiva comunitaria suponía un sistema de cláusula general y "lista gris", puesto que el anexo al que remite el art. 3.3 contiene «una lista indicativa y no exhaustiva de cláusulas que pueden ser declaradas abusivas», en nuestro Derecho interno ha sido transpuesto como un sistema de cláusula general y "lista negra", en cuanto que las cláusulas enunciadas en la disposición adicional primera de la Ley (actualmente, arts. 85 a 90 del texto refundido) son abusivas "en todo caso". Este mayor rigor en el control de las cláusulas abusivas es conforme a la directiva, por su carácter de norma de mínimos, como se desprende del art. 8 de la misma, y ha sido afirmado por la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 3 de junio de 2010 (asunto C-484/08).

Como consecuencia de lo expuesto, para decidir si una cláusula no negociada individualmente, inserta en un contrato concertado con consumidores, puede considerarse o no abusiva, es metodológicamente más eficiente analizar en primer lugar si puede encuadrarse en alguno de los supuestos ejemplificativos que la ley considera abusivos "en todo caso", de modo que en caso afirmativo se declare su abusividad y, consiguientemente, su nulidad de pleno derecho, y solo en caso de no ser así se pasará a valorar su abusividad con base en la cláusula general.



5. Lista negra

El apartado cuarto de este precepto establece una lista abierta de cláusulas que en todo caso se considerarán abusivas, y que se desarrolla en los arts. 85 a 90:

“4. No obstante lo previsto en los apartados precedentes, en todo caso son abusivas las cláusulas que, conforme a lo dispuesto en los artículos 85 a 90, ambos inclusive:

- a) vinculen el contrato a la voluntad del empresario,*
- b) limiten los derechos del consumidor y usuario,*
- c) determinen la falta de reciprocidad en el contrato,*
- d) impongan al consumidor y usuario garantías desproporcionadas o le impongan indebidamente la carga de la prueba,*
- e) resulten desproporcionadas en relación con el perfeccionamiento y ejecución del contrato, o*
- f) contravengan las reglas sobre competencia y derecho aplicable”.*

Para enjuiciar la abusividad de la estipulación cuestionada, que faculta al empresario vendedor a hacer suya la totalidad o parte de las cantidades entregadas anticipadamente por el consumidor comprador en caso de que el contrato se resuelva por incumplimiento imputable a este, han de tomarse en cuenta, en el listado de cláusulas que en todo caso han de considerarse abusivas contenido en los arts. 85 a 90 del texto refundido, las previsiones específicas relativas a la resolución del contrato por incumplimiento de una de las partes y sus consecuencias.

En concreto, son relevantes las previsiones legales que consideran abusivas la cláusula penal que suponga una indemnización desproporcionadamente alta en caso de incumplimiento del consumidor (art. 85.6 del texto refundido), la que prevea la limitación o exclusión de la facultad del consumidor y usuario de resolver el contrato por incumplimiento del empresario (art. 86.5 del texto refundido) o excluya o limite de forma inadecuada el derecho del consumidor a ser indemnizado en los daños y perjuicios que le sean causados por incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso del empresario (art. 86.1 del texto refundido).

Según el art. 11. 1 *“el titular del alojamiento podrá exigir a los que efectúen una reserva de plaza un anticipo de precio en concepto de señal, que se entenderá a cuenta del importe resultante para los servicios prestados.*



2. El anticipo a que se refiere el párrafo anterior consistirá como máximo, por cada unidad del alojamiento hotelero, en el que a continuación se expresa: a) cuando la reserva se haga para una ocupación no superior a diez días, en el importe correspondiente al precio de un día de habitación.

b) cuando se realice para más tiempo de ocupación, en la suma equivalente al importe de un día de habitación por cada diez días o fracción de este tiempo.

Si la anulación de la reserva no se efectúa siete días antes del fijado para ocupar la habitación, quedara a disposición de la empresa la cantidad recibida en concepto de señal, conforme a las normas del párrafo anterior.

3. Cuando se trate de apartamentos o similares, el anticipo máximo que podrán exigir las empresas consistirá en:

a) el 40 por 100 del precio total cuando la reserva se realice por tiempo inferior a un mes.

b) el 25 por 100 en las reservas por un mes.

c) el 15 por 100 cuando la reserva se realice por el tiempo superior a un mes.

Si se refiere a ciudades de vacaciones, la señal máxima consistirá en el 15 por 100 del importe total del hospedaje.

La anulación de reserva dará derecho en ambos casos a retener como máximo, en concepto de indemnización, el siguiente porcentaje de la señal exigida:

a) el 5 por 100 cuando la anulación se haga con más de treinta días de antelación a la fecha fijada para ocupar el alojamiento.

b) el 50 por 100 cuando se haga con treinta o menos días y más de siete.

c) el 100 por 100 cuando se haga con menos de siete días”.

En mi opinión, estas penalizaciones están previstas en la normativa para las tarifas habituales, pero no para las tarifas no reembolsables. Y ello por cuanto, de un lado, en el año 1978, el legislador no contemplaba las tarifas no reembolsables; de otro, porque las tarifas no reembolsables son condiciones económicas especiales, que admiten un régimen jurídico específico. De forma análoga el art. 160 TRLGDCU indica que: “b) En el caso de que el viaje combinado estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques o tarifas especiales, los gastos de cancelación se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes”. En consecuencia, entendemos que estas penalizaciones no son aplicables al caso que nos ocupa, por tratarse de condiciones económicas especiales, por lo que en principio sería lícita la cláusula que prevé la penalización del 100% en tarifa no reembolsable.

6. Cláusula general

Si no procede declarar abusiva la cláusula enjuiciada con base en estas previsiones específicas, ha de valorarse si lo es conforme a la cláusula general contenida en el 82,1 del texto refundido. Esto es, hay que valorar si la cláusula en cuestión, en contra de las



exigencias de la buena fe, causa un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato, en perjuicio del consumidor y usuario.

Entendemos que la cláusula no es abusiva porque no existe un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes en contra de la buena fe (art. 82).

La posibilidad de cancelar es un servicio al cliente que supone un coste añadido para el intermediario. De un lado, el consumidor sabe que la tarifa no reembolsable es más barata y conoce las consecuencias de la misma y los riesgos que entraña, condiciones favorables al consumidor u usuario que debe tener una cierta contrapartida a favor de la empresa hotelera con la finalidad, entre otras, de poder programar adecuadamente las reservas de fechas a corto o medio plazo. De otro lado, los precios reducidos pretenden garantizar una clientela, al coste de reducir los márgenes de beneficio de las empresas. Las empresas hoteleras pretenden garantizar unos ingresos mínimos, finalidad que se vería frustrada en caso de que el consumidor pudiera desistir aun con penalización.

Se trata de un billete no reembolsable, siendo una condición perfectamente admisible en atención a la tarifa del billete, como una manera de compensar su reducido precio. En el caso que nos ocupa es comprensible que se faciliten descuentos por contratar un mayor número de reservas o hacerlo con derecho de cancelación sin tales descuentos. En el primer caso, posiblemente por las fechas o circunstancias de la reserva, el hotel perderá la posibilidad de vender ese alojamiento. Para determinar si es desproporcionada debemos atender al objetivo perseguido por estas tarifas no reembolsables. Y dicho objetivo no es otro que el de evitar las cancelaciones, aunque ello pueda suponer el cargo de la penalización contractualmente prevista, a cambio de un precio atractivo para el consumidor.

De este modo, es perfectamente posible pactar la imposibilidad de cancelación, así como la de cambio de titular, sea pariente, o un tercero.

La jurisprudencia se ha pronunciado en casos similares: La AP Málaga (Sección 6ª), sentencia núm. 45/2011 de 1 febrero (AC 2011\1482), en un caso de vuelo de bajo costo contratado por internet, desestimó la nulidad de una cláusula que preveía la cancelación limitada a las 24 horas siguientes a la contratación por apreciar la ausencia de desequilibrio en las prestaciones. El JMerc Madrid, núm.1, sentencia de 23 octubre 2012 (AC 2012\1562) ha declarado la legalidad de la cláusula que contempla una indemnización específica para el organizador del viaje en caso de desistimiento unilateral del cliente y no para el cliente en caso de desistimiento unilateral del organizador, pues eso no significa que quede excluida la posibilidad de reclamación económica del cliente en caso de renuncia del organizador. No restringe los derechos del consumidor o usuario de modo improcedente, pues no existe limitación alguna de las facultades del consumidor para hacer valer cualquier pretensión económica por incumplimiento de contrato. Las especiales circunstancias que rodean la organización de un crucero justifican el especial



régimen de indemnizaciones previsto por la norma, cuya cuantía no se juzga ni excesiva ni desproporcionada.

En resumen, entendemos que la cláusula de cancelación que, en una tarifa no reembolsable, obliga al consumidor a pagar el 100% del precio del alojamiento no es abusiva porque no supone falta de reciprocidad, dejar el cumplimiento a la voluntad del empresario, o, finalmente, un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes contratantes.