

¿PUEDE EXIGIRSE EL CUMPLIMIENTO DE UN CONTRATO FORMALIZADO Y ABONADO MEDIANTE PÁGINA WEB?

Helena Palomino Moraleda
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación 16 de mayo de 2017

Se plante ante el CESCO una consulta por parte de la OMIC de Villarrubia de los Ojos, relacionada con una reserva de hotel suscrita por un consumidor con la agencia de viajes Destinia.com, a través de su página web. Tras haberse formalizado la reserva y abonado el pago íntegro mediante tarjeta de crédito, se envían por correo electrónico los justificantes de tales hechos. Pasados cinco días, el consumidor recibe una notificación de la compañía, informándolo de la modificación de la tarifa que había contratado. Se alega por el operador de viajes, que no concierne a ellos tal error, sino que el encargado de garantizar la reserva y las condiciones ofertadas es Viajes Líder Canarias.

1. Resolución

De los hechos planteados anteriormente se deduce la obligación recíproca que surge entre el consumidor y Destinia.com. Se celebra un contrato entre ambas partes, que tiene como objeto la reserva de una habitación de hotel. Sin embargo, la peculiaridad de este contrato reside en su propia forma de suscripción y es que de acuerdo al art. 92 de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios de 16 de noviembre (de ahora en adelante LGDCU), nos encontramos ante un contrato celebrado a distancia. Se exigirá de forma previa a la formalización de estos contratos, conforme al art. 93 LGDCU, una información precontractual. Conforme a lo que para la resolución de esta cuestión interesa, debemos hacer mención a la letra e) de este artículo, la cual establece que el empresario de forma clara deberá informar al consumidor del precio total del servicio, entre otros. De esta manera, teniendo absoluto conocimiento de las condiciones de la oferta podrá el consumidor decidir si desea o no contratarla.



Así las cosas, el consumidor que plantea el presente caso, asumió libre y conscientemente la contratación de la reserva del hotel con Destinia, de acuerdo a las condiciones que esta presentaba, se habían fijado unos precios y características, que eran conocidos y decidió efectuar la reserva.

En atención al art. 1258 CC, desde el momento en el que se entiende perfeccionado el contrato, ambas partes tienen obligación de cumplir lo pactado. Tal y como ha sido desarrollado en los hechos que preceden a esta resolución, el consumidor abonó mediante tarjeta de crédito el coste total de la reserva, recibiendo una confirmación del pago realizado, así como un justificante de la misma, todo ello mediante correo electrónico. Entendemos por tanto que el consumidor atendió a la obligación surgida en el contrato.

El mismo se había celebrado conforme a unas condiciones y objeto concreto, y frente a él la obligación surgida por una de las partes, la del consumidor, ha sido ya atendida. Por ello, aludimos aquí al art. 59.2 LGDCU que establece que la regulación de los contratos de usuarios y consumidores, para aquello que no venga recogido en la LGDCU, se regirán a través del derecho común. De acuerdo a esta regla, y debido al incumplimiento contractual por una de las partes, hacemos mención para la resolución de la cuestión que venimos tratando, al art. 1124 CC. El mismo recoge la acción por incumplimiento, la cual podrá adoptar el perjudicado para exigir el cumplimiento efectivo al que Destinia había quedado obligado por medio del contrato de reserva. Subsidiariamente, y conforme al anterior artículo del Código Civil, podrá solicitarse por el consumidor la resolución del contrato, procediendo a devolverse el pago que ya había efectuado. Común para ambas acciones será, la solicitud por parte del consumidor de la indemnización por los daños y perjuicios sufridos frente al incumplimiento contractual. Estas acciones podrán ser ejercitadas ante el Tribunal del orden civil competente conforme a la LEC¹. Además se podrá acudir al Órgano Arbitral de Consumo.

Es de justicia aclarar, la cuestión ya mencionada en los hechos acerca de a quien compete el efectivo cumplimiento de la reserva. Destinia, justifica la variación de las tarifas en que no le corresponde a ella tal tarea, sino que el error por el que las mismas se modifican recae en Viajes Líder Canarias. Sin embargo, el consumidor contrata la reserva de la habitación de hotel con Destinia, es decir, es con esta agencia de viajes con quien surge el vínculo contractual, y así queda demostrado en los documentos aportados en la formalización de la presente consulta. Por tanto, al estar determinadas ambas partes de la obligación, corresponderá al operador vacacional el cumplimiento de la misma. Pudiendo ejercer las debidas acciones que a su juicio sean pertinentes, contra la compañía Viajes Líder Canarias. En este mismo sentido se expresan las condiciones generales de Destinia al afirmar que *“En el caso que en algún momento se produjera algún error de este tipo, ajeno en todo momento a la voluntad de Destinia, se procedería inmediatamente a su*

¹ Ley 1/2000 de Enjuiciamiento Civil, de 7 de enero. Arts 44 y ss.



corrección. De existir un error tipográfico en alguno de los precios mostrados y si algún cliente hubiera tomado una decisión de compra basada en dicho error, Destinia asumirá el mismo dando plena eficacia a la compra, siempre y cuando no se trate de una diferencia tan desproporcionada respecto al precio medio del mercado on-line para ese producto, que resulte obvio y notorio para cualquier persona de diligencia media que se trata de un error”².

En conclusión, podrá el consumidor solicitar el cumplimiento del contrato formalizado, anterior a la modificación de las tarifas, así la resolución del mismo, a su elección.

² <https://destinia.com/web/conditions>