

EL TJUE DECLARA QUE EL “SEGURO DE ANULACIÓN DE VUELO” DEBE SER ACEPTADO EXPRESAMENTE POR EL CLIENTE MEDIANTE UNA OPCIÓN DE INCLUSIÓN

Alicia Agüero Ortiz
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

La sentencia del TJUE de 19 julio 2012 (TJCE 2012\213) en la que resuelve una cuestión prejudicial (Asunto C-112/11) ha interpretado que el seguro de anulación constituye un “suplemento opcional” y por ello, que su inclusión por defecto en el precio global del viaje supone una vulneración del art. 23.1 del Reglamento UE 1008/2008, puesto que la aceptación del consumidor debe realizarse sobre una base de opción de inclusión de este suplemento.

La Unión federal de las centrales y asociaciones de consumidores “BVV” presentó demanda contra la empresa ebookers.com, por entender que su forma de comercializar viajes aéreos era contraria al art. 23.1 del Reglamento UE 1008/2008. El modo de comercialización al que se refiere consiste en la exposición durante el proceso de reserva del “coste total del viaje”, en el que se desglosan los importes correspondientes a la tarifa aérea, los “impuestos y tasas” y el “seguro de anulación”. Ebookers.com informa al cliente que, en caso de no desear contratar este seguro de anulación, puede excluirlo siguiendo el procedimiento que en la página web se establece, tratándose así de una opción explícita de exclusión. El Tribunal Superior de Colonia procedió a plantear la cuestión prejudicial al TJUE, a fin de que interpretara el concepto de “suplemento opcional” del art. 23.1 del Reglamento UE 1008/2008, con el objeto de determinar si comprende también los gastos que corresponden a prestaciones de terceros, como es el servicio de seguro de anulación.

El art. 23.1 del Reglamento UE 1008/2008 establece que “los suplementos opcionales de precio se comunicarán de una manera clara, transparente y sin ambigüedades al comienzo de cualquier proceso de reserva, y su aceptación por el pasajero se realizará sobre una base de opción de inclusión”. A este respecto, aclara el TJUE que la interpretación de las disposiciones del Derecho de la Unión debe realizarse atendiendo al contexto y objetivos perseguidos por la norma, y que, siendo el objetivo del

Reglamento UE 1008/2008 garantizar la información y transparencia de los precios de los servicios aéreos, la interpretación de su articulado debe ordenarse a la protección del cliente que recurre a estos servicios. Así pues, a diferencia de lo que ocurre con la tarifa o flete, o los impuestos y tasas, que constituyen importes obligatorios, ha de entenderse que los “suplementos opcionales al precio” son importes que se refieren a conceptos opcionales, que no son ni obligatorios ni indispensables. Por ello mismo, corresponde al cliente la elección acerca de su contratación o inclusión, motivo por el cual deben comunicarse de manera clara, transparente y sin ambigüedades. El Reglamento exige que esa elección de contratación sea materializada mediante el ejercicio de una opción de inclusión, asegurando que el consentimiento sea expreso y no deducido por el uso de opciones de inclusión por defecto, que exijan del cliente el rechazo para evitar el pago de ese servicio adicional. Cosa que, dicho sea de paso, sería contraria al art. 22 de la Directiva UE 2011/83.

Por todas las consideraciones expuestas, concluye el TJUE que el modo de comercialización de ebookers.com es contrario al contenido del Reglamento, pues el seguro de cancelación, como gasto adicional no obligatorio, forma parte de esos “suplementos opcionales” y, por tanto, requiere ser incluido expresamente por el cliente. Esto es así pese a que, tal y como alega ebooker.com, el Reglamento UE 1008/2008 sea de aplicación a compañías aéreas, pues como dice el TJUE, el objeto de la norma comprende “la fijación de precios de los servicios aéreos intracomunitarios”, y así el Reglamento UE resulta de aplicación aunque el prestador del servicio del seguro de anulación sea una compañía de seguros, ya que es facturada por el vendedor junto a la tarifa aérea, en forma de precio global.

En conclusión, el TJUE realiza una interpretación extensiva del concepto “suplemento opcional”, abarcando incluso servicios prestados por empresas distintas a la compañía aérea, que han de ser aceptados expresamente por el consumidor sobre la base de una opción de inclusión, de forma que el consumidor pueda detectar su opcionalidad de forma clara y transparente.