

¿CUÁNDO EL PRECIO DE RESERVA DE VIAJE EN AVIÓN ES TRANSPARENTE?

Dra. Karolina Lyczkowska
Investigadora CESCO
Professional Support Lawyer en DLA Piper Spain

Fecha de publicación: 25 de enero de 2015

En la STJUE de 15 enero 2008 (C-573/13), el Tribunal fija la interpretación del art. 23 del Reglamento UE 1008/2008 en relación con el deber de transparencia en la presentación de las tarifas aéreas online. La norma comunitaria establece el principio de libertad en la fijación de precios por parte de los transportistas, tanto en relación con el servicio básico, como con los suplementos opcionales, siempre que se cumplan las condiciones mínimas de transparencia. En el caso enjuiciado, la asociación de protección de consumidores alemana demandó a AirBerlin por el incumplimiento de los requisitos de dicha norma.

De acuerdo con lo que constata la sentencia, el sistema de reservas online de la transportista estaba concebido de tal forma que tras seleccionar un trayecto y una fecha, el cliente accedía a una tabla de conexiones disponibles, en la que figuraban las tarifas para cada vuelo. Debajo de la tabla se mostraban los impuestos y tasas aplicables y luego se indicaba el precio por persona resultante de todos los elementos. Más abajo se incluía una nota en la que se avisaba sobre la posibilidad del cobro de una comisión de gestión que no se incluía aún en el precio final. Sólo después de introducir los datos personales de reserva se indicaba el precio final que incluía la comisión de gestión. A partir de la entrada en vigor del Reglamento UE 1008/2008, AirBerlin modificó el sistema de reservas, de forma que en el segundo paso de la reserva la tabla con las conexiones disponibles indicaba tanto la tarifa, como los impuestos, tasas y otros recargos, si bien por separado. Una casilla que figuraba en esa misma tabla indicaba el precio calculado a partir de todos estos datos, las comisiones de gestión y, en la parte inferior, el precio final por persona en el vuelo seleccionado.

El órgano jurisdiccional alemán de primera instancia estimó la demanda de la asociación de consumidores que ejercitaron la acción de cesación de las prácticas de Air Berlin, por entender que no son transparentes. El fallo fue confirmado en apelación. No obstante, en casación el órgano judicial interpuso una cuestión prejudicial, al considerar

que la solución del caso depende de la interpretación del art. 23 del Reglamento UE 1008/2008. El órgano remitente entiende que las comisiones de gestión cobradas por AirBerlin deben incluirse en el precio final que se indique. No obstante, plantea dos preguntas:

(i) cuál es el momento exacto del proceso de reserva en el que debe precisarse el precio final,

(ii) si sólo debe indicarse el precio final del servicio aéreo seleccionado por el cliente o también respecto de cualquier otro servicio que aparezca en la pantalla.

La sentencia hace hincapié en que en la segunda frase del art. 23 del Reglamento UE 1008/2008 se establece que se indicará el precio final "en todo momento", lo cual a juicio del Tribunal significa que no se distingue entre los pasos de la reserva. En conclusión, **el precio final, con todos los conceptos, debe precisarse cada vez que se indique el precio de los servicios aéreos**, incluida la primera vez que se muestre. Por su parte, los suplementos opcionales deben indicarse al comienzo del proceso de reserva propiamente dicho, lo que permitirá al cliente decidir si desea contratar la opción de la que se trate.

En relación con la segunda cuestión, el tribunal también confirma que la obligación de exhibir el precio final en todo momento incluye las tarifas propuestas para los servicios aéreos presentados en la tabla y por tanto, limitarse a indicar el precio final del vuelo seleccionado no es suficiente para cumplir con la obligación establecida por el Reglamento UE. Por consiguiente, **el transportista está obligado a precisar en todo momento no sólo el precio final del servicio aéreo elegido por el pasajero, sino también respecto de cada servicio aéreo cuya tarifa aparezca en la pantalla.**