

MODIFICACIÓN DE HORARIOS DEL VUELO CONTRATADO O QUIÉN CORRE CON EL RIESGO DE QUE UD. LEA SUS CORREOS

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

Fecha de publicación: 10 de diciembre de 2014

1. Consulta

Un grupo de personas acude a la OMIC de Almendralejo y plantea la siguiente consulta:

Han contratado un viaje combinado por Europa con una agencia de viajes, consistente en: vuelos ida y vuelta, traslados, alojamientos. A la llegada al aeropuerto con el tiempo estipulado para la facturación, la compañía aérea les comunica que no pueden facturar, porque el vuelo ha sido adelantado dos horas y que dicha modificación ha sido comunicada por parte de la compañía aérea a la agencia de viajes, a través de un correo electrónico.

Desde el mismo aeropuerto, el grupo de pasajeros contacta con la agencia de viajes requiriendo una solución, la cual, desconocertada, les informa que no tiene constancia de correo electrónico alguno. Poco tiempo después, la agencia verifica la existencia del correo electrónico remitido por parte de la compañía aérea, el cual ha sido enviado días después de la adquisición de los billetes (meses atrás), de madrugada y que no ha sido abierto.

La agencia de viajes, al ser la responsable ante el consumidor, asume todos los gastos ocasionados como consecuencia de la modificación: compra de billetes para un nuevo vuelo de ida y vuelta (el vuelo de vuelta iba asociado al vuelo de origen), traslados por no llegar al lugar de destino en el tiempo establecido, comidas, cenas, pernocta de una noche, etc....), pero se aferra a la idea de que en ningún momento la compañía aérea ha tenido la confirmación de que el correo electrónico haya sido leído, ni ha podido constatar que la información sobre la modificación del vuelo ha sido recepcionada por parte de la agencia de viajes.

En las condiciones generales de contratación de la aerolínea no se especifica tal hecho.

Teniendo en cuenta que independientemente, la agencia de viajes por ser la

responsable ante el consumidor, ha asumido todos los gastos, las dudas que nos suscita esta situación (ante otros posibles casos, incluso en la contratación directa de los usuarios con las compañías aéreas), son las siguientes:

1.- ¿Puede una compañía aérea, una vez que ha sido adquirido un billete, comunicar la modificación de un vuelo por medio de correo electrónico o sms, o tiene que notificarlo (al menos por medio de acuse de recibo electrónico)?

2.- Al no remitir la modificación con acuse de recibo electrónico, si no se recibe el correo electrónico, o no se lee, ¿qué responsabilidad tendría la agencia de viajes? ¿qué responsabilidad tendría la compañía aérea?

3.- Si es una mera comunicación/información por correo electrónico, sobre la modificación del vuelo, ¿tendría que recibir la compañía aérea, al menos, confirmación de la recepción?. Si se comunica por sms, sería necesaria la confirmación de su recepción?

4.- En el hipotético caso que en las condiciones generales de contratación de la compañía aérea, aparezca que la modificación será comunicada por cualquier medio, sin constancia por la parte contratante de la recepción, ¿nos encontraríamos ante una cláusula abusiva?

2. Comentario

2.1 Modificación unilateral del contrato

Aunque el principio general del Derecho "pacta sunt servanda" encarnado en el art. 1255 CC implica que los contratos deben cumplirse en los términos pactados, esto no significa que las partes no puedan renegociar los contenidos contractuales y consentir en su modificación, una vez se haya perfeccionado el contrato originario. Además, en la contratación con consumidores y en determinadas circunstancias, ciertas modificaciones pueden imponerse unilateral y válidamente por el empresario. Así, de acuerdo con el art. 85.3 TR LGDCU, no sería abusiva una cláusula no negociada que reservara al empresario la facultad de modificación unilateral del contrato si concurren motivos válidos para ello, expresados en el acuerdo de las partes. En la ausencia de tal pacto, la modificación del horario requeriría la aceptación del pasajero, so pena de incurrir en el incumplimiento del contrato o incluso extinción de la obligación por imposibilidad sobrevenida, en caso de que el cumplimiento del contenido originario del contrato fuera inviable debido a la fuerza mayor inimputable.

La única condición que el art. 85.3 TR LGDCU establece para que la modificación sea eficaz es que se trate de "motivos válidos". Se trata de un concepto jurídico indeterminado, si bien entendemos que puede interpretarse como obstáculos ajenos al ámbito de control del empresario, no previsibles en el momento de contratación. Naturalmente, si se tratara de cuestiones previsibles y/o sujetas al control del empresario, se estaría infringiendo la prohibición de que la validez y el cumplimiento de

los contratos quede el arbitrio de una sola parte contratante (art. 1256 CC). Pese a que el art. 85.3 TR exige que dichos motivos se especifiquen en el contrato, es lógico que dado que debe tratarse de circunstancias imprevisibles esta exigencia debe interpretarse de forma laxa.

En la consulta se alude a que en las condiciones generales del contrato de transporte "no se especifica tal hecho", lo cual es sorprendente porque se trata de una cláusula estándar entre los transportistas aéreos. No obstante, al no haberse facilitado el nombre de la compañía, no pudimos comprobar este extremo. Aunque en estas circunstancias en principio el transportista debió haber obtenido el consentimiento del pasajero a la modificación, no obstante si ésta se debió a razones ajenas a su ámbito de control e imprevisibles en el momento de la contratación, con toda seguridad ante la imposibilidad de la novación por falta del consentimiento del pasajero la obligación quedaría extinguida por imposibilidad sobrevenida, con la consecuencia de que los eventuales daños no sería imputables a la compañía (art. 1105 CC).

2.2 Información posterior a la contratación

Partimos de la inexistencia de una condición contractual que regulase la información posterior a la celebración del contrato, como sugiere el texto de la consulta. Si el proceso de contratación se ha llevado a cabo a través de medios electrónicos, no cabe exigir que se utilicen medios distintos a efectos del suministro de la información posterior a la contratación. Es más - debe entenderse que cuando un pasajero facilita una dirección de correo electrónico y/o teléfono en el proceso de contratación, debe estar luego atento a dichos medios y es el pasajero a cuyo cargo corre el riesgo del desconocimiento de la modificación de horarios, si no abre el correo o el mensaje enviado por la compañía con la información. En el supuesto residual de que el cliente no haya contratado por internet y/o no haya facilitado datos de contacto, este riesgo debe imputarse al transportista. Con todo, si no se ha leído el mensaje por razones no imputables al pasajero, el riesgo es igualmente del transportista. Por tanto, no es un problema de la exigibilidad de un "acuse de recibo" de la comunicación, sino de la imputación del riesgo del desconocimiento de la modificación ante la falta de concurrencia de culpa de ninguna de las partes.

En nuestro caso, el "contratante" es una empresa, porque los consumidores no negocian directamente sus billetes con la compañía, sino que utilizan los servicios de la agencia de viajes. Un profesional de este sector no puede descargarse de culpa, ni alegar hechos imprevistos, para dejar de leer un correo electrónico que le es enviado por un operador con el que ordinariamente contrata. Está fuera de lugar exigir de la operadora que no modifique el vuelo sin haber recibido una confirmación de la recepción del mensaje.

En relación con la eventual abusividad de la cláusula contractual por la que la transportista se reservara el derecho de comunicar la modificación de los horarios por cualquier medio, sin constancia de la recepción de la información por la parte contratante, si dicha cláusula cumple los requisitos del art. 85.3 TR LGDCU, no podría



www.uclm.es/centro/cesco

tacharse de abusiva y más si se indica que la información se mandará a los canales de comunicación indicados o facilitados por el pasajero en el momento de la contratación.

2.3 Jurisprudencia

Hemos localizado una sentencia que trata un caso similar al comentado. En la SJMer de Bilbao de 5 diciembre 2013 (AC 2013/2367) el pasajero pide la indemnización por el perjuicio que se le ocasionó por el cambio unilateral de horario del vuelo directo por otro con escalas, invocando el derecho a la compensación por la cancelación del vuelo ex art. 7 del Reglamento 261/2004. Iberia acredita que envió el correo electrónico con la información del cambio el 15 de marzo, habiéndose contratado el vuelo para el día 31 de marzo. El actor alega que no imprimió la nueva reserva hasta el día 18 de marzo. A juicio del tribunal, el pantallazo aportado por Iberia acredita la fecha del envío de la notificación que se ha producido con más de dos semanas de antelación respecto de la fecha de salida, por lo que en virtud del art. 5 del Reglamento 261/2004, no procede la compensación por la cancelación del vuelo. El tribunal acepta la prueba aportada por Iberia, basándose en el art. 28 de la Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, para concluir que la notificación a la misma dirección de correo electrónico que se utilizó para contratar el viaje es válida, pues se utiliza el canal de comunicación que eligió el demandante.