

SE CONFIRMA LA SANCIÓN DE 220.000 EUROS A RYANAIR

Dra. Karolina Lyczkowska
Professional Support Lawyer en DLA Piper Spain
Centro de Estudios de Consumo

Fecha de publicación: 22 de enero de 2014

En la sentencia de 30 octubre 2013, el Tribunal Superior de Justicia de Madrid (Sala de lo Contencioso-Administrativo) desestima el recurso de Ryanair contra la multa impuesta por la Orden de la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid el 15 noviembre 2011.

Todos los incumplimientos de Ryanair se calificaron como una infracción muy grave a tenor de la Ley 11/98, de 9 julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, porque concurre la el criterio de la lesión económica de los intereses de los consumidores, generalización de la infracción y que ésta afecta a productos, bienes o servicios de uso común o de primera necesidad.

Las cláusulas del condicionado general de la compañía que fueron el fundamento de la sanción impuesta también han sido comentadas en la sentencia del Juzgado de lo Mercantil de Madrid de 30 septiembre 2013 acogiendo parcialmente la demanda de la OCU, que ya ha sido comentada en CESCO¹. Son las siguientes:

1. La inclusión de una cláusula por la que se deniega el embarque a los pasajeros que se identifiquen con el libro de familia. Se señala que el Plan Nacional de Seguridad permite la exhibición de este documento en los vuelos nacionales cuando los menores de 14 años viajen acompañados de un progenitor.
2. La inclusión de una cláusula por la que los pasajeros que no hayan imprimido su tarjeta de embarque antes de llegar al aeropuerto tienen que abonar el 40 euros en el mostrador para poder embarcar. Según la sentencia, si la compañía emitió el billete y la tarjeta de

¹ <http://blog.uclm.es/cesco/files/2013/11/Las-cl%C3%A1usulas-abusivas-en-las-condiciones-generales-de-RYANAIR-1.pdf>

embarque de forma telemática, dispone de información suficiente para comprobar si el pasajero que se presenta dispone de ella y no puede cobrar cantidad alguna si éste no ha impreso el documento que ya está en poder de la compañía, máxime cuando el coste de su impresión es inapreciable. Comprobada la identidad del pasajero, carece de sentido exigir más formalidades.

3. La cláusula por la que se repercuten en el pasajero los "impuestos, tasas y recargos" que "se introduzcan o incrementen" después de haberse realizado la reserva y antes de la salida del vuelo. La sentencia tacha los conceptos utilizados de imprecisos que pueden referirse a cualquier cantidad que el transportista decida unilateralmente establecer. No cabe admitir variaciones en el contrato por los incrementos sobrevenidos y no determinados.
4. La cláusula por la que la compañía se reserva el derecho de poder negarse a transportar el pasajero si "en el ejercicio razonable de su criterio" ya se ha negado previamente a transportarle o le ha expulsado durante la ruta. En esta cláusula se aprecia demasiada subjetividad en la valoración de la compañía que puede denegar el transporte al pasajero en base a motivos imprecisos o de dudosa licitud.
5. La cláusula por la que la compañía se reserva la posibilidad de transportar el equipaje facturado del pasajero en un vuelo distinto, por motivos operativos. Esta posibilidad supone un claro incumplimiento de la prestación contratada que depende exclusivamente de la voluntad del transportista.
6. La cláusula por la que se obliga al pasajero a recoger en un tiempo razonable el equipaje en su destino, pasado el cual se podrá cobrar un cargo de almacén. La ilicitud de la cláusula estriba en la imprecisión del tiempo de recogida del equipaje y en la consecuencia del pago de un canon indeterminado.
7. La cláusula por la que Ryanair se libera de toda responsabilidad de las pérdidas o daños que puedan resultar del uso de su sitio web. Esta consecuencia es considerada inadmisibles por la sentencia dado que no cabe admitir que la compañía eluda su responsabilidad cuando los daños se produzcan debido a los errores en la información suministrada por la compañía en su página web o a causa de fallos técnicos de la misma.