

## Trabajo Fin de Grado

### **Las cláusulas abusivas utilizadas por compañías *low-cost* en el contrato de pasaje aéreo**

*Unfair terms in the low-cost airlines contracts*

Autora

Irene Pellicer Lacalzada

Directora

María Mercedes Zubiri de Salinas

Facultad de Derecho  
Año 2019/2020

## **LISTADO DE ABREVIATURAS UTILIZADAS**

ADECUA	Asociación de Defensa de los Consumidores y Usuarios de la Argentina
AENA	Agencia Estatal de Navegación Aérea
AESA	Agencia Estatal de Seguridad Aérea
CC	Código Civil
CM	Convenio de Montreal
CNMC	Comisión Nacional del Mercado y a Competencia
DEG	Derecho Especial de Giro
ELFAA	European Low Fares Airline Association
IATA	Asociación Internacional del Transporte Aéreo
LNA	Ley Navegación Aérea
LSA	Ley Seguridad Aérea
LCGC	Ley Condiciones Generales de Contratación
LSSICE	Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico
OCU	Organización de Consumidores y Usuarios
OMT	Organización Mundial del Turismo
TJUE	Tribunal de Justicia de la Unión Europea
TRLGDCU	Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias

## ÍNDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. LA LIBERALIZACIÓN EUROPEA DEL TRANSPORTE AÉREO Y LA IRRUPCIÓN DE LAS DENOMINADAS COMPAÑÍAS <i>LOW-COST</i> EN EL MERCADO</b>	<b>3</b>
<b>III. FUENTES DEL CONTRATO DE PASAJE AÉREO</b> .....	<b>8</b>
<b>IV. EL CONTRATO DE PASAJE AÉREO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES</b> .....	<b>12</b>
<b>V. CLÁUSULAS ABUSIVAS EN EL CONTRATO DE PASAJE AÉREO</b> .....	<b>17</b>
<b>VI. ESTUDIO JURISPRUDENCIAL</b> .....	<b>20</b>
VI.1 CLÁUSULAS ABUSIVAS SOBRE EMISIÓN E IMPRESIÓN DEL BILLETE .....	21
VI.2 CLÁUSULAS ABUSIVAS SOBRE EQUIPAJE .....	28
VI.3 CLÁUSULAS ABUSIVAS SOBRE CONDICIONES DE CANCELACIÓN..	37
<b>VII. CONCLUSIONES</b> .....	<b>44</b>
<b>JURISPRUDENCIA</b> .....	<b>47</b>
ANEXO I: LISTADO DE CLÁUSULAS ABUSIVAS POR SUMISIÓN EXPRESA .....	48
ANEXO II: LISTADO DE CLÁUSULAS ABUSIVAS ‘NO-SHOW’ EN IBERIA.	49
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>50</b>
<b>COMUNICACIONES DE LA UNIÓN EUROPEA</b> .....	<b>54</b>
<b>INFORMES</b> .....	<b>55</b>
<b>SERIES DE DATOS</b> .....	<b>55</b>
<b>NOTICIAS DE INTERÉS</b> .....	<b>56</b>
ANEXO III: AFECTACIÓN DE LAS AEROLÍNEAS DE BAJO COSTE POR EL COVID-19 .....	57

## I. INTRODUCCIÓN

El objetivo principal del presente trabajo es el análisis de cláusulas que han sido reconocidas como abusivas para las principales aerolíneas de bajo coste que operan en nuestro país. Se situarán estas aerolíneas bajo un planteamiento jurídico, se analizarán las características del contrato de pasaje y se estudiará cuándo pueden reportarse como abusivas las cláusulas que componen sus condiciones generales. Después de este planteamiento, se llegará al estudio jurisprudencial para conocer cómo nuestra Administración de Justicia ha ido reconociendo esta abusividad en tres ámbitos diferentes: la emisión e impresión del billete, el equipaje y las condiciones de cancelación de vuelo.

Transporte y turismo han experimentado una auténtica revolución desde hace 60 años. Su interrelación es tal que llega un momento en el que no se sabe cuál de los dos ha contribuido en mayor proporción a la popularización de la nueva forma de viajar que tenemos tan arraigada en nuestros días. Desde la desregularización de las compañías aéreas en los años 90, la proliferación de compañías aéreas y la consiguiente bajada de tarifas efecto de la ley de oferta y demanda esta interdependencia se ha acentuado aún más. Así, la Organización Mundial del Turismo destaca que resultaría imposible que el turismo se hubiera desarrollado de la forma que lo ha hecho si los aviones, los tiempos de viaje y los precios continuasen siendo aquellos de los años 50 del siglo pasado.

Actualmente en nuestro país el sector turístico da empleo a 2 millones de personas y representa un 11% de nuestro PIB<sup>1</sup>. En el año 2019 solo Francia nos superaba en número de entrada de turistas<sup>2</sup>, siendo el segundo país más visitado del mundo. En cifras, el año pasado España recibía a 83,7 millones de turistas internacionales, habiendo superado las cifras del año anterior y suponiendo el séptimo año consecutivo de récord en entrada de turistas. La vía favorita sigue siendo el transporte aéreo con un 82,2% de estas llegadas de turistas a territorio español<sup>3</sup>. Con respecto al tipo de aerolíneas utilizadas para ello, la importancia de las aerolíneas *low-cost* sigue creciendo en número y porcentaje desde que

---

<sup>1</sup> Datos de AENA. (Consultado 14 de enero de 2020) <http://www.aena.es/es/corporativa/transporte-aereo-y-turismo.html>

<sup>2</sup> UNWTO Tourism Highlights, 2019 Edition. (Consultado 14 de enero de 2020) Disponible en: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421152>.

<sup>3</sup> Instituto Nacional de Estadística (INE). Movimientos Turísticos en Fronteras: Número de turistas según vía de acceso (Resultados nacionales). (Consultado 13 de febrero de 2020). Accesible desde: <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=10835>

se tiene registro de datos<sup>4</sup>. En el inicio de este año 2020 todo seguía su curso normal, pero la irrupción del virus COVID-19 hará que las estadísticas de este año sufran un retroceso en número de viajeros con respecto a años anteriores<sup>5</sup>.

El éxito de este tipo de compañías está en la accesibilidad a diferentes tipos de presupuestos. Las compañías de bajo coste, así como apunta DEIANA, no se limitan simplemente a la aplicación de precios bajos en sus billetes (en ese caso serían compañías de tarifas bajas *-low fare Carrier-*), sino a poner en marcha una estrategia que consiga sostener este régimen tarifario<sup>6</sup>.

Las compañías aéreas *low-cost* consiguen disminuir el precio de sus vuelos eliminando servicios que se consideran superficiales, operando preferiblemente en bulto en aeropuertos menores y menos congestionados (en los cuales es más fácil obtener *slot* y admiten más tiempo de permanencia) o con margen de crecimiento o desarrollo (en los cuales es posible reducir los costes de escala y obtener incentivos financieros como contribución publicitaria y co-marketing), llevando solo un tipo de avión que haga más rápida la reparación y el intercambio, vendiendo prácticamente todos sus billetes *online*, aprovechando las oportunidades del mercado en estrategias de ahorro de costes y haciendo que su personal asuma diversas funciones. Con respecto al servicio y a la relación con el pasajero ofrecen una única clase, tienen más asientos por avión (lo que se traduce en menos espacio para el viajero), las limitaciones del billete son rígidas, no hay comida gratuita, se ofrece menos peso para llevar en equipaje de cabina, existen las denominadas cláusulas “punto a punto”, no tienen vuelos coordinados con otras compañías aéreas existiendo en caso de escala dos billetes y no uno compuesto... etc. En ocasiones, las compañías aéreas se han sobrepasado en la restricción de derechos al pasajero mediante la imposición de cláusulas que se consideran abusivas y en

---

<sup>4</sup> Análisis de datos del Ministerio Comercio, Industria y Turismo: Series de datos sobre entrada de turismo en transporte aéreo (y de bajo coste). (Consultado 10 de enero de 2020) Accesible desde:

<https://sedeaplicaciones.minetur.gob.es/Badase/BadasiUI/IstSeriesInformesPostBack.aspx>

<sup>5</sup> “Los viajeros en aerolíneas de bajo coste suben un 1 % hasta febrero. Las compañías, que aún no habían sufrido el impacto del coronavirus, transportaron a 5,83 millones de viajeros.” Noticia de Europa Press Madrid. Publicada en el Diario Levante. (Consultado 21 de marzo de 2020). <https://www.levante-emv.com/economia/2020/03/21/viajeros-aerolineas-coste-suben-1/1992033.html> (Véase en la Sección ‘Noticias de interés’. Anexo III: Afectación de las aerolíneas de bajo coste por el COVID-19).

<sup>6</sup> DEIANA, M.; «Problematiche giuridiche del trasporto aereo low cost», en *Diritto Dei Trasporti 2010, Relazione al 'Congresso internazionale de transporte aéreo, aeropuertos y turismo (con motivo del 50° aniversario de ALADA)*, volumen 23, fascículo 3, Buenos Aires, 2010. Pg. 677.

consecuencia nulas. El objetivo final de este trabajo es analizar cómo la jurisprudencia española las ha venido reconociendo en los últimos años.

El Derecho es un reflejo de la sociedad en la que opera y va ligado a las nuevas realidades que se presentan. Es por ello que el Derecho Aeronáutico nace a principios del siglo XX. Si bien es verdad que el primer escrito jurídico acerca del derecho aéreo data de 1687 (“De iuris principis aereo”, elaborado por un estudiante de la Universidad de Frankfurt<sup>7</sup>), la primera obra doctrinal en este campo entendiendo el espacio aéreo de una forma más cercana a la concepción que tenemos de él en estos días data de 1901 (*Le Domaine aérien et le régime juridique des aérostats*, “El dominio aéreo y el régimen legal de los aerostatos”, escrita por Paul Fauchille). En ella se plantea por primera vez el concepto de “libertad del espacio aéreo”, que será desarrollado por los protocolos y convenios posteriores. En ese momento la problemática jurídica del transporte aéreo solo veía la perspectiva desde el Derecho público. La Convención de París de 1919 se convierte en el primer conjunto de normas legales internacionales con una reglamentación orgánica muy adelantada acerca de principios, problemas e instituciones básicas. Para algunos autores este fue el nacimiento del Derecho aeronáutico como tal. Luego les seguirán una serie de Convenciones, entre las cuales destacan las tres siguientes: la Convención de Varsovia de 1929 -y su modificación con el Protocolo de la Haya de 1955-, la Convención de Chicago de 1944, que sustituye a la de París de 1919, y la Convención de Montreal de 1999.

Sin embargo, es en los últimos años en los que se ha vivido una auténtica revolución del Derecho aéreo, fruto de diversos factores: el desarrollo técnico, el aumento de viajes de negocios y de placer, el problema del terrorismo, el aumento de la contratación electrónica, la globalización de la economía y la liberalización del sector.

## **II. LA LIBERALIZACIÓN EUROPEA DEL TRANSPORTE AÉREO Y LA IRRUPCIÓN DE LAS DENOMINADAS COMPAÑÍAS *LOW-COST* EN EL MERCADO**

La liberalización europea del transporte aéreo toma como inspiración la norteamericana<sup>8</sup>, pese a ser reticente y crítica en un primer momento. Las ideas proteccionistas europeas

---

<sup>7</sup> BAUZÁ ARAUJO, Á.; *Tratado de Derecho Aeronáutico*, Tomo I, Ed. Jurídicas Amalio Fernández, Montevideo, 1976. Pg.17.

<sup>8</sup> BETANCOR, O. y CALDERÓN, J.; *Efectos de la desregulación del transporte aéreo en España*, FEDEA, Madrid, 1994. Pg. 15.

se manifestaban en su actuación en conferencias internacionales. Como ejemplo, el Convenio sobre Aviación Civil Internacional de 1944 (resultante de la Conferencia de Chicago) necesitó de 5 apéndices para consensuar un texto que fuese aprobado en territorio europeo.

El inicio de la liberalización del transporte aéreo en España discurre en paralelo y como trasposición del proceso liberalizador europeo. Comienza en 1987 y sigue tres fases. La primera de todas ellas surgió fruto de la jurisprudencia europea, en especial el caso *Nouvelles Frontières* (1987) que confirmaría el caso *Comisión versus Francia* (1974) y que se completaría con el caso *Ahmed Saeed* (1989). Con estos tres casos el Tribunal de Justicia Europeo esclarecería -respectivamente- la aplicación de los artículos 85, 84 y 86 del Tratado de Roma al transporte aéreo. De este modo, el sector se ajustaba a las reglas de la competencia y la única forma de excluir un acuerdo entre líneas aéreas sería mediante la actuación del Consejo de Ministros. Según CALVO y CARRASCOSA, esta primera sentencia citada representa el comienzo de un nuevo periodo en el sector, «el periodo de la libre competencia»<sup>9</sup>. Todos estos paquetes de medidas tienen como objeto común las tarifas de los vuelos, el acceso de nuevos competidores y el reparto de capacidad de pasaje, con la diferencia de que cada uno de ellos ofrece un marco cada vez más liberalizado en un campo de actuación mayor.

El primer paquete de medidas llega en 1987 y afecta a solo a servicios regulares intracomunitarios. La normativa aplicable comprende los Reglamentos del Consejo 3975/87 y 3976/87, la Decisión del Consejo 87/602 y la Directiva del Consejo 87/601<sup>10</sup>. Los reglamentos definen las reglas de competencia en el transporte aéreo y dan competencia a la Comisión para hacer exenciones de acuerdos entre compañías aéreas en bloque. Un año más tarde, con los Reglamentos 2671/88, 2672/88 y 2673/88<sup>11</sup>, la

---

<sup>9</sup> CALVO CARAVACA, A. L. y CARRASCOSA GONZALEZ, J.: “El Derecho Europeo de la Competencia y el transporte aéreo internacional”, en *Seminario sobre Derecho Aeronáutico, 13 y 14 de mayo de 1998*, Calvo Caravaca, A. L. y Areal Ludeña S. (ed.), Universidad Carlos III Madrid, Madrid, 1998. Pg. 63.

<sup>10</sup> Reglamento (CEE) N.º 3975/87 del Consejo de 14 de diciembre de 1987 por el que se establecen las normas de desarrollo de las reglas de competencia para empresas del sector del transporte aéreo, Reglamento (CEE) núm. 3976/87 del Consejo de 14 de diciembre de 1987 relativo a la aplicación del apartado 3 del artículo 85 del Tratado a determinadas categorías de acuerdos y prácticas concertadas en el sector del transporte aéreo, Decisión del Consejo 87/602/CEE de 14 de diciembre de 1987 relativa a la distribución de la capacidad de pasajeros entre compañías aéreas en servicios aéreos regulares entre Estados miembros y al acceso de las compañías aéreas a las rutas de servicios aéreos regulares entre Estados miembros, y Directiva 87/601/CEE del Consejo de 14 de diciembre de 1987 sobre tarifas para el transporte aéreo regular entre Estados miembros.

<sup>11</sup> Reglamento (CEE) n.º 2671/88 de la Comisión, de 26 de julio de 1988, relativo a la aplicación del apartado 3 el artículo 85 del Tratado a determinadas categorías de acuerdos entre empresas, decisiones de

Comisión declara como exentos los acuerdos de planificación conjunta y coordinación de capacidad, reparto de ingresos, consulta de tarifas, asignación de espacios en aeropuertos, propiedad conjunta de sistemas de reserva con ordenador y servicios de asistencia en tierra. La Decisión 87/602 por su parte permite el reparto de capacidad en vuelos regulares y facilita el acceso a nuevas aerolíneas. En esta línea se permite la designación de un segundo transportista a nivel intracomunitario si el tráfico supera unos ciertos límites. Anteriormente cada ruta estaba designada a un solo transportista, un hecho que ahora nos resulta inimaginable. La principal novedad introducida por la Directiva anteriormente citada es la posibilidad de reducción de hasta un 55% de la tarifa de un billete que establece determinadas limitaciones o restricciones, como la menor flexibilidad en cuanto a cambios. Los gobiernos de los Estados afectados («modelo de doble aprobación») por un vuelo con tarifa reducida se limitan a aprobarla, siempre y cuando estas estén de acuerdo con los costes del vuelo.

El Real Decreto 227/1989 de 3 de marzo<sup>12</sup> traspone la Directiva al ordenamiento jurídico español. Entre las condiciones para la aplicación de tarifas reducidas destacan que deben ser viajes de ida y vuelta, de menos de 6 meses entre uno y otro y que incluyan o 6 noches o una noche de sábado a domingo. Es así notorio el impacto directo a los viajes vacacionales o turísticos. También lo es en el hecho de establecer unas condiciones más laxas para periodos «fuera de punta» (u «*off-peak*», término anglosajón también utilizado en el Real Decreto), fomentando el viaje turístico en momentos de temporada baja. Para las tarifas muy reducidas se añade una ulterior condición, que puede ser condiciones de anulación o cancelación más restrictivas, comprarse en el último momento, estar el viajero en ciertas franjas de edad, compra conjunta para más de seis personas...

La sentencia del Tribunal de Justicia Europeo de 11 de abril de 1989, *Silver Line*, alaba los resultados de este primer paquete regulador puesto que afectó positivamente a la

---

asociaciones de empresas y prácticas concertadas que tengan por objeto la planificación conjunta y la coordinación de las capacidades, el reparto de los ingresos, las consultas relativas a las tarifas en los servicios aéreos regulares y la asignación de períodos horarios en los aeropuertos, Reglamento (CEE) n° 2672/88 de la Comisión, de 26 de julio de 1988, relativo a la aplicación del apartado 3 del artículo 85 del Tratado a determinadas categorías de acuerdos entre empresas sobre sistemas informatizados de reserva para servicios de transporte aéreo, Reglamento (CEE) n° 2673/88 de la Comisión, de 26 de julio de 1988, relativo a la aplicación del apartado 3 del artículo 85 del Tratado a determinadas categorías de acuerdos entre empresas, decisiones de asociaciones de empresas y prácticas concertadas relativos a los servicios de asistencia en las escalas.

<sup>12</sup> Real Decreto 227/1989, de 3 de marzo, por el que se adoptan las disposiciones necesarias para el desarrollo de la Directiva del Consejo de las Comunidades Europeas 87/601/CEE, de 14 de diciembre, sobre tarifas para el transporte aéreo regular entre Estados miembros.



creación de nuevas rutas y a la designación múltiple de aerolíneas, pese a que el efecto sobre las tarifas fue menor del esperado.

El segundo paquete legislativo se adopta en 1990 con tres medidas: Los Reglamentos del Consejo 2342/90, 2343/90 y 2344/90<sup>13</sup>. El primero de ellos flexibiliza un poco más las tarifas y cambia el “modelo de doble aprobación” por el de “doble desaprobación”, en el que los países entre los que se desarrolla el vuelo deben desaprobado expresamente una tarifa para que esta no pueda imponerse. El segundo amplía los derechos de tercera, cuarta y quinta libertad. A partir de entonces el derecho a transportar pasajeros a y desde un país diferente al del registro de la compañía aérea -tercera y cuarta libertad respectivamente- es total en toda la Comunidad Europea. Respecto al transporte entre Estados diferentes al de registro de la compañía -quinta libertad- se aplica bajo dos condiciones: se pueden vender para este uso solo hasta la mitad de los asientos y se ejercita en un servicio con origen o destino en el país de registro. Esto solo tiene sentido en las extensiones de servicio de los vuelos con origen en el Estado de registro o cuando este vuelo es la fase preliminar de un desplazamiento con destino al Estado de registro, si no sería un viaje contenido en la tercera o cuarta libertad. El tercer reglamento se limita a ampliar la vigencia del 3976/87 hasta final de 1992.

El tercer paquete normativo termina el proceso de liberalización del transporte aéreo intracomunitario con cinco reglamentos del Consejo<sup>14</sup>. Se liberaliza completamente la concesión de licencias, esto es, se concede el libre acceso al mercado (Reglamento 2407/92), se conceden las quintas libertades aéreas sin ningún tipo de condicionamiento (Reglamento 2408/92) y se reconoce la libre fijación de tarifas y fletes. Sin embargo, los Estados velarán por la protección de los consumidores y de la industria ante tarifas

---

<sup>13</sup> Reglamento (CEE) n° 2342/90 del Consejo, de 24 de julio de 1990, sobre las tarifas de los servicios aéreos regulares, Reglamento (CEE) n° 2343 /90 del Consejo, de 24 de julio de 1990, relativo al acceso de las compañías aéreas a las rutas de servicios aéreos regulares intracomunitarios y a la distribución de la capacidad de pasajeros entre compañías aéreas en servicios aéreos regulares entre Estados miembros y Reglamento (CEE) n° 2344 /90 del Consejo, de 24 de julio de 1990, por el que se modifica el Reglamento (CEE) n° 3976/87 relativo a la aplicación del apartado 3 del artículo 85 del Tratado de determinadas categorías de acuerdos y prácticas concertadas en el sector del transporte aéreo.

<sup>14</sup> Reglamento (CEE) n° 2407/92 del Consejo, de 23 de julio de 1992, sobre la concesión de licencias a las compañías aéreas, Reglamento (CEE) n° 2408/92 del Consejo, de 23 de julio de 1992, relativo al acceso de las compañías aéreas de la Comunidad a las rutas aéreas intracomunitarias, Reglamento (CEE) n° 2409/ 92 del Consejo, de 23 de julio de 1992, sobre tarifas y fletes de los servicios aéreos, Reglamento (CEE) n° 2410/92 del Consejo, de 23 de julio de 1992, que modifica el Reglamento (CEE) n° 3975 /87 por el que se establecen las normas de desarrollo de las reglas de competencia para empresas del sector del transporte aéreo, y Reglamento (CEE) n° 2411 /92 del Consejo, de 23 de julio de 1992, por el que se modifica el Reglamento (CEE) n° 3976 / 87 relativo a la aplicación del apartado 3 del artículo 85 del Tratado a determinadas categorías de acuerdos y prácticas concertadas en el sector del transporte aéreo.

demasiado altas o acuerdos colusorios en contra de los intereses de los consumidores o demasiado bajas que puedan afectar a la competencia (Reglamento 2409/92). Los dos reglamentos restantes (Reglamento 2410/92 y Reglamento 2411/92) modifican los Reglamentos del Consejo del primer paquete. Las dos reformas principales son la extensión de la aplicación del reglamento al transporte doméstico y la dilatación de los poderes de la Comisión para autorizar exenciones en bloque.

Debemos destacar el año en el que se lleva a cabo este tercer paquete para entender la trayectoria liberalizadora del transporte aéreo en Europa. Era 1992, el mismo año en el que se estableció el Mercado Único en la Unión Europea. Resulta sencillo y lógico entender todas estas medidas en un espacio único con libertad de circulación de personas y capitales.<sup>15</sup>

La evolución normativa pasa de un sistema de Acuerdos bilaterales a un “sistema de autorizaciones”<sup>16</sup> para el cual cualquier compañía aérea comunitaria<sup>17</sup> puede ser autorizada por cualquier Estado miembro para prestar servicios a cualquier otro Estado miembro. Este proceso liberalizador discurría en paralelo a la creación de una serie de medidas acerca de temas relacionados con el transporte aéreo. Una vez sentadas las bases de la liberalización, la normativa europea se orienta especialmente en dos aspectos: seguridad aérea y protección de derechos del pasajero.

Uno de los resultados más importantes de la liberación del tráfico aéreo intracomunitario fue la privatización de compañías y la proliferación de tarifas descontadas con diferentes precios y condiciones, antecedente directo y causante de la irrupción de las actuales aerolíneas *low-cost*. La tarifa media del pasaje se redujo en un 15% en el intervalo de 10 años<sup>18</sup>. En palabras de GUERRERO, «el turismo se ha generalizado y popularizado sobre todo desde que la industria aérea se ha liberalizado y se ha producido la irrupción en este mercado de las aerolíneas *low-cost*»<sup>19</sup>. Las ventajas de las compañías *low-cost* son

---

<sup>15</sup> A este respecto, Óscar Casanovas reflexiona en su tesis doctoral sobre la superación de los 28 espacios aéreos aún existentes, proponiendo una gestión única por parte de una autoridad de carácter comunitario, ya fuera la Comisión o un órgano vinculado a la misma. En CASANOVAS IBÁÑEZ, Ó.; *El proceso de liberalización del transporte aéreo en la UE. Efectos jurídicos sobre la protección de consumidores*, Universidad de Barcelona, Barcelona, 2017. Pg. 84.

<sup>16</sup> ARROYO MARTINEZ, I.; *Curso de derecho aéreo*, Civitas, Cizur Menor (Navarra), 2006. Pg. 117.

<sup>17</sup> Considerándose esta aquella empresa de transporte aéreo cuya mayoría del capital social pertenece personas físicas o jurídicas de la Unión Europea.

<sup>18</sup> De los años 1978 a 1988. Fuente: Pickrell, D. (1991) “The regulation and Deregulation of US Airlines” en *Airline Deregulation. International Experiences*. David Fulton. Londres. Pg. 30.

<sup>19</sup> MORILLAS JARILLO, M.J., PETIT LAVALL, M.V. y GUERRERO LEBRÓN, M.J.; *Derecho aéreo y del espacio*, Marcial Pons, Madrid, 2014. Pg. 577.

indudables para el consumidor final (precios más bajos), para la sociedad en general (desarrollo de aeropuertos locales, aumento de rutas) y para el mercado (dinamismo del mercado por la competencia directa a compañías y mercados tradicionales, aumento de la contratación). La igualdad entre competidores es el motor de la defensa de un mercado libre y competitivo, pero el diferente trato por parte de autoridades aeroportuarias o incluso poderes públicos a algunas compañías de bajo coste por las ventajas que estas presentan ha llegado en ocasiones a los tribunales.

El ejemplo más conocido es la Decisión de la Comisión europea de 12 de febrero de 2004, el caso *Charleroi*. El aeropuerto del mismo nombre y la región Valona en la que se encuentra daban una serie de beneficios a Ryanair, pero no al resto de compañías que operaban en dicho aeropuerto. Estos beneficios eran tarifas preferentes de menor cuantía que las dadas a las otras aerolíneas (la más sobresaliente, los trece euros normales por pasajero en razón de asistencia en escala eran disminuidos hasta la cuantía de un euro para Ryanair), ayudas públicas promocionales durante 15 años y un incentivo inicial de 1.920.000€ a fondo perdido. La Comisión sienta razonamientos referentes al derecho de la competencia en la resolución de este caso. Por un lado, las ayudas públicas no siempre son contrarias a la libre competencia. Se debe pensar en el balance concurrencial para la economía en general, lo que para este caso considera positivo. Para que puedan ser conformes a Derecho, la Comisión exige que las ayudas públicas sean: proporcionadas a su objetivo, limitadas temporalmente, transparentes, iguales para otras compañías en el futuro y sancionadas en caso de incumplimiento. Por otro lado, no se debe olvidar que en pos de la libertad económica los pactos concurrenciales son prohibidos para asegurar el bienestar económico y social de los ciudadanos.

### **III. FUENTES DEL CONTRATO DE PASAJE AÉREO**

En lo respectivo a la regulación aplicable, por la propia naturaleza del contrato debe entenderse desde la perspectiva internacional, comunitaria y la nacional. A las compañías *low-cost* se les aplica este régimen como a cualquier tipo de aerolínea, en pos de la seguridad jurídica.

En la regulación internacional entran en juego principalmente el Convenio de Varsovia de 1929 y el de Montreal de 1999<sup>20</sup>. Aplicar uno u otro depende de en qué momento temporal se dé el problema a resolver, la ratificación de estos textos normativos por parte de los Estados y los supuestos regulados por cada uno.

El Convenio de Varsovia regula los daños en caso de accidente, responsabilidad por retrasos e incidencias con el equipaje. Sus objetivos fundamentales se basaban en la limitación de las indemnizaciones a los pasajeros por la situación económica de la compañía aérea, la unificación de los documentos de transporte y la reducción de los foros de reclamación de pasajeros afectados por accidentes.

Durante las décadas siguientes se fueron sucediendo una serie de instrumentos que modificarían el Convenio ampliando estas limitaciones. En 1955 el Protocolo de la Haya duplica los límites de responsabilidad del Convenio de Varsovia. La Convención de Guadalajara de 1961 y el Protocolo de Guatemala de 1971, no ratificado por España, configuran los siguientes cambios: transforman la responsabilidad subjetiva en una responsabilidad cuasi-objetiva para pasajeros y equipajes, aumentan la cuantía de las indemnizaciones derivadas de muerte o lesiones de los pasajeros y se dispone la aplicación de estos límites hasta para el caso en el que mediara temeridad, imprudencia o dolo en el caso de un accidente. En 1975 se firmaron cuatro protocolos<sup>21</sup>, conocidos como los Protocolos de Montreal. El tercero nunca llegó a ser ratificado por España. Las novedades introducidas por estos instrumentos fueron elevar los límites de responsabilidad, el cambio en el patrón monetario de Franco Poincaré al Derecho Especial de Giro (DEG)<sup>22</sup> y la instauración del criterio de responsabilidad objetiva.

---

<sup>20</sup> Convenio de Varsovia de 12 de octubre de 1929 para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional. Instrumento de ratificación publicado en la Gaceta núm. 233, de 21 de agosto de 1929. Convenio de Montreal, de 28 de mayo de 1999 para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional. Instrumento de ratificación de 29 de abril de 2004. (BOE núm. 122, de 20 de mayo de 2004).

<sup>21</sup> Protocolo Adicional número 1, hecho en Montreal el 25 de septiembre de 1975, que modifica el Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional firmado en Varsovia el 12 de octubre de 1929. (BOE núm. 147, 20 de junio de 1997).

Protocolo Adicional número 2, hecho en Montreal el 25 de septiembre de 1975, que modifica el Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, firmado en Varsovia el 12 de octubre de 1929, modificado por el Protocolo hecho en La Haya el 28 de septiembre de 1955. (BOE núm. 147, de 20 de junio de 1997).

Protocolo de Montreal número 4, que modifica el Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional firmado en Varsovia el 12 de octubre de 1929, modificado por el Protocolo hecho en La Haya el 28 de septiembre de 1955, hecho en Montreal el 25 de septiembre de 1975. (BOE núm. 34 de 9 de febrero de 1999).

<sup>22</sup> El Derecho Especial de Giro o DEG es un instrumento del Fondo Monetario Internacional cuyo valor se determina periódicamente en relación a cuatro monedas: la libra esterlina, el yen, el dólar y el euro.

El Convenio de Montreal de 1999<sup>23</sup> sintetiza esta evolución normativa, unificando en un solo instrumento internacional estos ocho instrumentos y tomando como inspiración (casi directa) la nueva normativa europea. Es el caso del Reglamento (CE) 2027/97 sobre responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente, que, así como denotan FERRER<sup>24</sup> y GUERRERO<sup>25</sup>, se tuvo muy en cuenta a la hora de redactarse el Convenio de Montreal y su contenido es muy similar al que se encarga de imponer internacionalmente dicho convenio. Así, una de las principales novedades añadidas a la integración de todo el entramado que conformaba el Sistema de Varsovia es el régimen de responsabilidad de doble estrato: Cuasi objetiva y limitada a 100.000 DEG por muerte o lesiones, o ilimitada para el caso de culpa del transportista. El Convenio de Montreal adapta los supuestos de incumplimiento del transportista del sistema de Varsovia a lo dispuesto por las normas comunitarias. Otro de sus objetivos era simplificar el negocio y dar mejores servicios al público. En cuanto a su campo de aplicación, sustituye al Convenio de Varsovia y prevalece sobre toda regla que se aplica al transporte aéreo internacional (artículo 55). Su carácter unificador e integrador es la clave de su éxito. Actualmente ha sido ratificado por 103 países.

La aplicación del Convenio de Montreal quedará subordinada a dos condiciones: el vuelo tiene que ser remunerado o fletado por una empresa de transporte aéreo, es decir, estar destinado a una actividad económica organizada, y debe ser entre dos Estados que hayan ratificado este instrumento normativo o uno doméstico con escala internacional.

El pilar del transporte aéreo de nuestro ordenamiento interno recae en la Ley de Navegación Aérea (LNA) de 1960<sup>26</sup>, virtualmente derogada por el Derecho europeo e internacional. Esto es, una vez ratificado el Convenio de Montreal en 2004 y la asunción de todo el Derecho europeo, la normativa española nacional queda a un segundo nivel, casi residual. Así se puede interpretar *a sensu contrario* el artículo 125 de la LNA: «*En defecto de tratado internacional obligatorio para España, la responsabilidad en materia de transporte aéreo internacional se regirá por la presente Ley aplicada con el principio de reciprocidad*». Aunque esta ley haya sido reformada en varias ocasiones, sigue teniendo tintes de otra época, como nombrar al «Ministerio del Aire». La LNA regula el

---

<sup>23</sup> Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, hecho en Montreal el 28 de mayo de 1999.

<sup>24</sup> FERRER TAPIA, B.:. *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatutos y responsabilidad*, Dykinson, 2013. Pg. 36.

<sup>25</sup> *Op cit.* Pg. 582.

<sup>26</sup> Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea.

transporte aéreo desde una perspectiva pública y privada. El contrato de transporte aéreo de pasajeros viene regulado en capítulo XII sección 1ª, arts. 92 a 101 y es complementado por los artículos 115 a 125 acerca de la responsabilidad en caso de accidente. Sin embargo, estos últimos artículos tienen muy poca relevancia práctica, ya que en la mayor parte de las ocasiones se acaba por aplicar el Derecho europeo.

Una situación especial se deriva de la aplicación del Derecho europeo, ya que no acaba correspondiéndose ni con la legislación interna ni con la internacional. En la aplicación de un Derecho u otro se tienen en cuenta diversos factores, como la nacionalidad de la aeronave o los lugares entre los que se desarrolla el vuelo. De primeras se podría pensar que espacialmente el Derecho internacional englobaría al Derecho europeo, que a su vez englobaría al interno. Sin embargo, esto no es así completamente en todos los casos. Así por ejemplo, al caso de un vuelo interno en un país europeo operado por una compañía no comunitaria le sería aplicable la normativa europea, cuando ni por estricto ámbito espacial ni por nacionalidad de la aeronave le correspondería. Pese a no ser entre dos países de la Unión, sí lo es en un país comunitario. De aquí que se pueda ver la virtual derogación de la LNA ya comentada.

La normativa europea acaba por resultar mucho más fragmentada que las anteriores. Por un lado se encuentra la normativa administrativa. Por otro lado, la normativa que incide sobre los contratos con consumidores. Esta última es la verdaderamente interesante a efectos de este trabajo y así como ha dicho la Comisión Europea en alguna ocasión, «la Unión Europea es el único espacio del mundo en el que los ciudadanos están protegidos mediante un completo conjunto de derechos»<sup>27</sup>. En especial, se trata de crear unas normas comunes básicas y proteger los derechos de los viajeros. Destacan el Reglamento (CE) núm. 261/2004 por el que se establecen normas comunes sobre asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos y el Reglamento (CE) 1107/06 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.

---

<sup>27</sup> La última vez que se ha destacado ha sido en la Comunicación de la Comisión. Directrices interpretativas sobre los Reglamentos de la UE en materia de derechos de los pasajeros en el contexto de la situación cambiante con motivo de la COVID-19. (2020/C 89 I/01)

Sin embargo, sobre toda la legislación aquí expuesta, prevalecen las condiciones generales y particulares del contrato, que en algunas ocasiones han sido utilizadas por las aerolíneas *low-cost* de manera desproporcionada.

#### **IV. EL CONTRATO DE PASAJE AÉREO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES**

Pese a las numerosas referencias que a él se hacen, el contrato de pasaje aéreo no está definido como tal en ningún cuerpo legal. La doctrina parece estar de acuerdo en su definición en un nivel básico<sup>28</sup>: es un contrato en el que una empresa transportista, a cambio de un precio, se obliga a trasladar a un pasajero y su equipaje de un lugar a otro y en el horario programado. Así, como apunta GUERRERO, el contrato de transporte es un arrendamiento de obra. La prestación del desplazamiento es el objeto principal del contrato, pero el transportista se compromete ya no solo a realizarla como actividad sino como una obligación de resultado; la llegada a destino a tiempo sin lesiones ni otro perjuicio para la otra parte contratante, ya sea personal o en el equipaje<sup>29</sup>.

El hecho de que el equipaje sea considerado parte del contrato de pasaje y no un contrato accesorio es la doctrina mayoritaria y lo entendible según la legislación nacional (art. 97 LNA) y europea (art. 23 del Reglamento 1008/2008). Los autores que discrepan con la doctrina mayoritaria lo consideran un contrato derivado de la conclusión de uno anterior (el del transporte de la persona)<sup>30</sup>. Este problema jurídico aparentemente baladí toma especial relevancia en los últimos tiempos, derivado de las políticas de las compañías aéreas *low-cost*, y será analizado en mayor profundidad en el punto quinto de este trabajo.

El contrato de pasaje aéreo es un contrato mercantil al ser el transportista una compañía profesional que ha debido seguir una serie de pasos, cumplir una serie de requisitos administrativos y obtener las pertinentes autorizaciones. Esto tiene relevancia en orden del control de sus normas y cláusulas específicas, que será analizado en el punto 4 del presente trabajo.

---

<sup>28</sup> En este sentido, TAPIA SALINAS, L. *Derecho aeronáutico*, Bosch, Barcelona, 1993. pg. 41: “el contrato de transporte aéreo no es un concepto unitario en el que pueden establecerse una serie de principios válidos para las distintas formas de su contenido.”

<sup>29</sup> GUERRERO LEBRÓN, M.J. (*op cit*). Pg. 587.

<sup>30</sup> TAPIA SALINAS, L.; (*op cit*) Pg. 470.

El contrato de pasaje aéreo se caracteriza por ser bilateral, oneroso, consensual y no formal.

La bilateralidad se entiende desde que el contrato es celebrado por dos partes que se obligan mutuamente: la empresa transportista y el pasajero. Es un contrato sinalagmático porque hay correlación entre estas obligaciones.

Entre estas dos partes existe un acuerdo, es por ello que no se incluyen para este tipo de contrato los polizones o rehenes, ya que en estos el “pasajero” viaja sin conocimiento del transportista o en contra de su voluntad. Tampoco se incluye a la tripulación al estar vinculados por otro tipo de contrato: el laboral.

La onerosidad es un poco más discutida y debatida. La obligación del pasajero es el pago del precio de su billete, pero son varias las normas que no descartan su aplicación si este es gratuito. Esto se da cuando la gratuidad del billete deriva implícitamente del pago de otro billete en el que sí ha habido una relación contractual como tal. Es así el billete gratuito de un niño menor de 3 años que va aparejado al billete no gratuito del adulto con el que viaja, o el billete gratuito como ocasión de la promoción de un programa de fidelización por haber comprado sin gratuidad una cantidad de billetes o vuelos en otra ocasión.

Tanto el Convenio de Varsovia como el de Montreal consideran en su artículo 1.1 la vinculación contractual pese a la gratuidad del pasaje: *«El presente Convenio (...) se aplica igualmente al transporte gratuito efectuado entre aeronaves por una empresa de transporte aéreo»*. El caso del Reglamento 261/2004 de la UE es un poco más estricto. En su artículo 3.3: *«El presente Reglamento no se aplicará a los pasajeros que viajen gratuitamente o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público. No obstante, se aplicará a los pasajeros que posean billetes expedidos, dentro de programas para usuarios habituales u otros programas comerciales, por un transportista aéreo o un operador turístico»*.

La jurisprudencia ha tenido que resolver el problema del transporte gratuito a empleados de compañía o familiares de estos. Se ha considerado como un contrato atípico al haber voluntad entre las partes y por tanto se le aplican las normas generales del transporte oneroso evitando aquellos puntos en los que se trata acerca de la contraprestación del pasajero.



El precio, por tanto, es elemento esencial del contrato. Como se ha visto en el punto anterior, el sector está liberalizado y por tanto la fijación del precio es libre y viene dada de manera unilateral por la compañía. Lo que se suele dar en la mayoría de las compañías son unos rangos tarifarios diferentes en función de las condiciones del billete expedido, para que el pasajero tenga una mínima maniobra de elección. El precio incluye partidas muy diversas, por una parte está el concepto de precio *in sensu stricto*, esto es, lo que la compañía se llevaría de beneficio; por otra están los gastos de emisión del billete, gastos de gestión y tasas aeroportuarias.

La consensualidad y la no formalidad siguen las reglas generales de la perfección del contrato español (arts. 1258 y 1278 CC, respectivamente). Sin embargo, aquí se debe matizar un poco esta afirmación. El contrato de pasaje incluye el transporte de los pasajeros y de sus equipajes. Para este segundo caso sí que es necesaria la entrega de la cosa, esto es, del equipaje. La obligación de transporte y custodia del mismo nace en el momento en el que el pasajero entrega su equipaje a la aerolínea. Se podría interpretar así por analogía el artículo 102 LNA, que es referente al transporte de mercancías, pero con identidad de razón al transporte de equipajes en un contrato de pasaje<sup>31</sup>.

Con respecto a la no formalidad, el artículo 3 del Convenio de Montreal estipula que el billete puede ser un billete físico o «cualquier otro medio en que quede constancia de la información». Aquí entra en juego la contratación electrónica, que últimamente se han popularizado para los contratos de pasaje. El billete ha sufrido una transformación enorme en los últimos tiempos. Ahora es principalmente electrónico, no siendo necesaria ni siquiera la impresión en las aerolíneas principales, que ahora funcionan a base de códigos QR en la pantalla de dispositivos electrónicos. La contratación a distancia resulta beneficiosa tanto para la compañía (se reducen los costes de emisión de billete), como para los pasajeros (pueden contratar desde casa en el momento en el que quieran y se imposibilita la pérdida, olvido o robo del billete) pero da lugar a una casuística de problemas que de otra forma no se generaría. Estamos ante el supuesto más habitual de contratación masiva por Internet<sup>32</sup>, de lo que deriva que es una de las esferas en que la

---

<sup>31</sup> Art 102 LNA: “*El contrato de transporte de cosas se perfecciona con la entrega de las que sean objeto del mismo al transportista*”.

<sup>32</sup> Fuente: CNMC. En 2019 sitúa a las agencias de viajes y de transporte aéreo en primer y segundo puesto según volumen de comercio electrónico. Enlace: <https://www.cnmc.es/prensa/comercio-electronico-roza-12000-millones-2T2019/20200103> (Consultado 6 de febrero de 2020).

protección de consumidores y usuarios merece mayor atención<sup>33</sup>, para que esta tutela sea equiparable a aquella que se hubiera tenido de haberse contratado por lo medios tradicionales<sup>34</sup>. Esta protección se traduce en un deber de información y en unas obligaciones específicamente vinculadas a la celebración de contratos electrónicos.

En el sentido del deber de información, es destacable el Reglamento Europeo 261/2004 del Parlamento y el Consejo, el cual declara ilegítima la información incompleta en el sitio web de la compañía en caso de denegación de embarque, cancelación o retraso del vuelo. También hay que tener en cuenta la Resolución del Parlamento europeo de 22 de mayo de 2012, en el que se pone de relieve la vulnerabilidad del consumidor-pasajero por las dificultades al viajar. En el párrafo 8 toma a la Directiva 2011/83/UE como la consolidación de los requisitos de información precontractuales y contractuales, mientras que en el párrafo 3 invita a la Comisión y a los Estados miembros a promover las acciones necesarias para hacer que la información sobre derechos, tarifas y acceso a los procedimientos sea real y accesible para todos. Y, por último, mención especial a la Comunicación sobre derechos de los pasajeros en todos los medios de transporte de la Comisión Europea<sup>35</sup>, que recalca la necesidad de información sobre «todas las características indispensables de un servicio de transporte», entre las cuales destaca las condiciones aplicables, el precio y las cláusulas que permitan modificaciones unilaterales del contrato o limitadoras del servicio.

En nuestro ordenamiento jurídico, el deber de información es aplicable a cualquier dato necesario para una comunicación directa y efectiva, información sobre el producto y el empresario con el que se contrata, códigos de conducta de la compañía y datos registrales y administrativos. En el estudio de la información las cláusulas contenidas en las condiciones generales de las aerolíneas *low-cost* que pueden considerarse abusivas se aplican el art. 60 TRLGDCU<sup>36</sup> al ser un contrato de consumo, el art. 97 TRLGDCU por ser un contrato a distancia y la LCGC por darse su articulado mediante Condiciones

---

<sup>33</sup> MARÍN GARCÍA, I., «La abusividad del cargo por emisión de billete según la reciente jurisprudencia del Tribunal Supremo», *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, núm. 2, 2012, p. 26

<sup>34</sup> MARQUEZ LOBILLO, P.; «Contratación del transporte aéreo low cost en internet, protección de pasajeros y condicionado del contrato en el ordenamiento jurídico español», en *Profili giuridici del trasporto aereo low cost: Atti del 5° Congresso internazionale di diritto aeronautico*, Massimo Deiana (dir.), Cagliari, 2013, pág. 193.

<sup>35</sup> *Perspectiva europea sobre los pasajeros. Comunicación sobre los derechos de los pasajeros en todos los modos de transporte*. COM(2011) 898 final.

<sup>36</sup> Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Generales. Todos ellos concretan este deber de información de una manera muy semejante. También, al ser un contrato electrónico, se aplica el 27.4 LSSICE<sup>37</sup> al ser un contrato de adhesión y el art. 10 de la misma ley, por el cual esta información es accesible por medios electrónicos de forma permanente, fácil, directa y gratuita. La concreción, claridad y sencillez en la redacción de la información por la que toma su razón de ser el artículo 10 TRLGDCU queda muy bien delimitada en la exposición de motivos de la Ley de Condiciones Generales de Contratación<sup>38</sup> y es detallada prácticamente en toda la jurisprudencia que analizaremos en el punto VI.

La ejecución instantánea del contrato de pasaje no obsta para que haya tres fases en los que se incardinan los derechos y obligaciones de las partes: el comienzo del viaje, el transporte en sí y la llegada a destino<sup>39</sup>. Aquí se presentan a modo introductorio, si bien se profundizará en los mismos en el apartado 6 de este trabajo, en el que se destacarán los problemas y resoluciones jurisprudenciales de las cláusulas que los contienen o ponen en entredicho.

En el comienzo del viaje el pasajero tiene la obligación de presentarse, entregar y facturar su equipaje a tiempo. De no cumplir con estas obligaciones, se exonera al transportista de responsabilidad. El transportista por su parte, carga con el deber de información y la obligación de la admisión del pasajero. Este primer deber debe cumplirse en el billete y en el aeropuerto con las características de concreción, claridad y sencillez exigidas por el art. 80 del TRLGDCU para que el viajero, por su parte, pueda cumplir con sus obligaciones.

Durante la fase de ejecución del transporte la carga de obligaciones es mayor en la empresa transportista, que tendrá que efectuar el transporte, hacerlo en el plazo convenido, en las condiciones pactadas (itinerario y vehículo) y siempre velando por la seguridad del vuelo<sup>40</sup>. Así se comprende mejor el concepto de contrato de arrendamiento

---

<sup>37</sup> Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

<sup>38</sup> Exposición de motivos, párrafo 6: “(...) se exige que las condiciones generales formen parte del contrato, sean conocidas o -en ciertos casos de contratación no escrita- exista posibilidad real de ser conocidas, y que se redacten de forma transparente, con claridad, concreción y sencillez. Pero, además, se exige, cuando se contrata con un consumidor, que no sean abusivas.” Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación (LCGC).

<sup>39</sup> ZUBIRI DE SALINAS, M.; «El contrato de pasaje», en *Contratos mercantiles*, BERCOVITZ Y CALZADA (dir.), Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2017. Pg. 1025 y ss.

<sup>40</sup> Con respecto a la obligación de seguridad, ZUBIRI DE SALINAS, M., (op cit) Pg. 1030 “Creación de la jurisprudencia francesa a principios del siglo XX para el transporte marítimo se ha extendido a todos los demás. La finalidad de su reconocimiento era que las reclamaciones por lesiones o fallecimiento del

de obra explicado anteriormente. El pasajero tendrá la obligación de comportarse de una manera adecuada y cuidar su propia seguridad.

En la llegada a destino quedan unas obligaciones complementarias. Por una parte, el porteador da los sistemas necesarios para el desembarque y entrega el equipaje. El viajero debe recogerlo y presentar el talón de equipaje en su caso.

## **V. CLÁUSULAS ABUSIVAS EN EL CONTRATO DE PASAJE AÉREO**

La naturaleza del contrato de pasaje como contrato de adhesión con consumidores tiene importancia práctica en el tema referente a las cláusulas abusivas. Las cláusulas abusivas toman su razón de ser en la protección de la igualdad de los contratantes, base de la justicia en contenidos contractuales y de la política jurídica en el ámbito de la actividad económica<sup>41</sup>.

Se debe advertir que las cláusulas abusivas se pueden dar en articulados con condiciones generales o en articulados sin negociación individual de las cláusulas, pero en los que interviene como parte un consumidor. En este trabajo nos centraremos en las cláusulas abusivas encontradas condiciones generales de contratos de adhesión, particularmente del contrato de pasaje. En la totalidad de los contratos de pasaje con compañías aéreas de bajo coste, la naturaleza del contrato de transporte de pasaje aéreo como contrato de adhesión y de consumo producidos en masa conduce a que su articulado se haga mediante de condiciones generales.

El Tribunal Supremo, en sus Autos de 20 de abril de 2009 y de 27 de octubre de 2009 realiza la figura del contrato de pasaje como un contrato de adhesión concluido con condiciones generales donde el consumidor es el adherente y la compañía aérea la predisponente.

Solo hay que pensar en la capacidad de un avión comercial para comprender la gran cantidad de contratos que se están estableciendo con un solo vuelo. Podemos multiplicar este número por la cantidad de vuelos que vemos en las pantallas de un aeropuerto y que estos sólo representan los que saldrán en un solo día. Solo Ryanair, por citar un ejemplo

---

*viajero, como consecuencia del transporte, entraran dentro del ámbito contractual evitando así el uso de la vía extracontractual con la necesidad subsiguiente de probar la culpa del autor de los daños”.*

<sup>41</sup> LCGC, Exposición de motivos, párrafo 3º.

de aerolínea *low-cost*, tuvo el año pasado 142,1 millones de pasajeros<sup>42</sup>. Es impensable que para este tipo de contratación en masa se hagan contratos individuales y particulares, debido sobre todo a la similitud de prestaciones entre los contratos celebrados.

La autonomía privada por la que vela el artículo 1255 CC y la igualdad formal de las partes contratantes del artículo 1256 CC queda en tela de juicio en este tipo de contratos. La autonomía del pasajero solo queda reservada a la elección del punto de salida y destino, el horario y los servicios adicionales. Son precisamente las normas de control específicas aplicables, la Ley de Condiciones Generales de Contratación (LCGC) y el Texto Refundido de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios (TRLGDCU), las que intentan equilibrar la situación entre los contratantes y evitar situaciones de abuso por la parte dominante.

Los instrumentos para la protección del adherente, en este caso el pasajero, son principalmente los siguientes<sup>43</sup>:

- Especialidades en materia de interpretación, con prevalencia de las condiciones particulares siempre que no haya una más beneficiosa general e interpretación *contra proferentem*, lo que quiere decir que en duda sobre el sentido de una cláusula prevalece la interpretación a favor de la parte más débil, en este caso el consumidor<sup>44</sup>.
- Control de inclusión, por el que las condiciones deberán ser accesibles, legibles y comprensibles. La redacción de las cláusulas generales debe ajustarse, así como ha venido avalando la jurisprudencia en aplicación del artículo 5.5 de la Ley de Condiciones Generales de Contratación, a las condiciones de transparencia, claridad, concreción y sencillez. También se requiere la aceptación clara del adherente, lo que en contratación electrónica de pasaje se refleja en el envío inmediato de una justificación escrita de la contratación efectuada con todas las

---

<sup>42</sup> Fuente: <https://es.statista.com/estadisticas/1072772/numero-anual-de-pasajeros-de-ryanair-europa/>, Cfr. Página web oficial de Ryanair dice que esta cifra podría ascender a 160 millones en 2024: <https://www.ryanair.com/es/es/informacin-util/sobre-nosotros/nuestra-flota> (Consultados el 27 de enero de 2020)

<sup>43</sup> Siguiendo las ideas recogidas en LARGO GIL, R. y HERNÁNDEZ SAINZ, E.; *Derecho mercantil II, Vol.1 Titulos valores y obligaciones y contratos mercantiles*, Kronos, Zaragoza, 2018. Pgs. 243 y ss.

<sup>44</sup> Para algunos autores esto no es más que una adaptación de la norma del artículo 1288CC, por el que la interpretación de las cláusulas oscuras de un contrato no deberá favorecer a la parte que ocasione la oscuridad. Como ejemplo, REYES LÓPEZ, M. J.; «Condiciones generales y cláusulas abusivas» en *Manual de derecho privado de consumo*, edición núm. 1, Editorial LA LEY, Madrid, 2009. Pg. 10.

cláusulas necesarias y, a mi entender, las 24 horas posteriores en las que se puede rescindir el contrato sin ningún tipo de penalización.

- Control de contenido, por el que cualquier cláusula abusiva se reputará a efectos del consumidor como nula y por tanto se entenderá como no incorporada en el contrato.

Las cláusulas abusivas se definen en el artículo 82 TRLGDCU como «*todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato*». El concepto de buena fe tiene una connotación amplia; por un lado debe ir de acorde con la lealtad de las relaciones negociales y por otra no debe de haberse fijado en interés exclusivo del empresario causando perjuicios a la contraparte.

El TRLGDCU legisla sobre una serie de casos considerados abusivos *per se*, contenidos en el artículo 82.4 y desarrollados en los artículos 85 y ss. TRLGDCU. Estas cláusulas son aquellas que vinculan el contrato a la voluntad del empresario, limiten los derechos del consumidor y usuario, determinen la falta de reciprocidad en el contrato, impongan al consumidor y usuario garantías desproporcionadas o le impongan indebidamente la carga de la prueba, resulten desproporcionadas en relación con el perfeccionamiento y ejecución del contrato, o contravengan las reglas sobre competencia y derecho aplicable. Sin embargo, a luz de la redacción del artículo 82, que al fin y al cabo solo es una nueva sistemática de lo que había contenido la disposición adicional 1ª de la TRLGDCU en armonización con la Directiva 93/13/CEE, es un listado no exhaustivo de cláusulas abusivas, esto es, serán los tribunales en base a derecho los que decidirán sobre la abusividad de una cláusula y las consecuencias de su ineficacia.

La anulación de una cláusula abusiva es una cuestión de orden público, por lo que los Tribunales pueden apreciarlas de oficio cuando está examinando la admisibilidad de una demanda. La STJCE de 27 de junio de 2000<sup>45</sup> destaca que solo así se puede alcanzar una “protección efectiva del consumidor”. La mayoría de las sentencias que se analizarán en el próximo apartado llevan esa vía de impugnación, pero no es la única. También existen

---

<sup>45</sup> En los asuntos acumulados C-240/98 a C-244/98.

las acciones colectivas de cesación, retractación y declarativa, para las que están legitimadas las asociaciones de consumidores. Cuando las acciones de cesación son en base al TRLGDCU, se les pueden acumular acciones de nulidad y anulabilidad, de incumplimiento de acciones, de resolución o rescisión contractual, de indemnización de daños y perjuicios o de restitución de cantidades cobradas indebidamente.

La Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) se ha pronunciado en alguna ocasión sobre el contenido de las condiciones generales. El ejemplo más sobresaliente es la Práctica Recomendada núm. 1724, que fue reformada en el año 2000 para adaptarla a las normas acerca de cláusulas abusivas. Las aerolíneas miembros suelen adaptar sus articulados a estas recomendaciones. Una adaptación que según algunos autores es relativa, estando más en función de sus intereses y las legislaciones nacionales<sup>46</sup>. A este respecto es necesario destacar que entre los 298 miembros del IATA, siguen faltando aerolíneas *low-cost* como Ryanair o Easyjet. No es el caso de Vueling o Volotea.<sup>47</sup> Las 12 principales aerolíneas *low-cost* europeas se asocian en la European Low Fares Airline Association (ELFAA). Entre sus miembros esta vez sí que están Ryanair y Easyjet, y también Vueling y Volotea.

La consecuencia final de la consideración de una cláusula, como se ha adelantado anteriormente, como abusiva será su nulidad, entendiéndose como no puesta. Sin embargo, en pos del principio de conservación del contrato, el resto de cláusulas seguirán surgiendo efecto salvo cuando éstas creen una situación no equitativa en la posición de las partes, momento en el que el Juez podrá declarar la ineficacia total del contrato<sup>48</sup>.

## VI. ESTUDIO JURISPRUDENCIAL

A continuación, se analizarán las líneas jurisprudenciales que se han ido desarrollando en los últimos años en tres ámbitos en concreto en los que se pronuncian el clausulado de las Condiciones generales de las compañías *low-cost*. Se podrían analizar otros tantos muchos aspectos que tienen relevancia en cuanto a pronunciamientos de nuestros tribunales, como lo son la sumisión expresa<sup>49</sup> o las cláusulas punto a punto. Sin embargo,

---

<sup>46</sup> GUERRERO LEBRÓN, M<sup>a</sup> J.; *La responsabilidad contractual del porteador en el transporte aéreo*. Valencia, 2005. Pg. 80; MARQUEZ LOBILLO, P.; *op. Cit.*. Pg. 212.

<sup>47</sup> A fecha 7 de febrero de 2020, lista disponible en: <https://www.iata.org/en/about/members/airline-list/>

<sup>48</sup> En base a los artículos 8 y 10 LCGC.

<sup>49</sup> La sumisión expresa a la ley irlandesa es el punto del articulado de Ryanair que más pronunciamientos ha tenido por parte de los tribunales. Véase Anexo I: “*Listado de cláusulas abusivas por sumisión expresa*”.

a efectos de pertinencia, en este trabajo no se abordarán las cláusulas sobre aplicación obligatoria de la ley de un determinado lugar y el sometimiento a la jurisdicción de ese país, que, pese a la relevancia como cláusula nula por sumisión a un fuero (art. 9 TRLGDCU), serían más interesantes a efectos procesales. Asimismo, otro tema interesante que no se abordará son las cláusulas punto a punto. Al existir ya varios artículos sobre el tema que considero que mi aportación a la materia podría ser menor que en otros ámbitos<sup>50</sup>.

Es por ello que, los ámbitos en los que se concretará el análisis son: Emisión e impresión de billete, equipaje y condiciones de cancelación.

Se analizarán principalmente los pronunciamientos para Ryanair, Easyjet, Vueling y Volotea, las aerolíneas de bajo coste más importantes que operan en nuestro país.

## VI.1 CLÁUSULAS ABUSIVAS SOBRE EMISIÓN E IMPRESIÓN DEL BILLETE

La LNA obliga a la empresa transportista a la expedición del billete en su art. 92, pero sin concretar los requisitos de forma. También obliga a esto el art. 3 del Convenio de Montreal, y, aunque de forma impersonal («*se expedirá*»), los tribunales se han encargado de hacer ver que «sin duda alguna»<sup>51</sup> se trata de una obligación esencial que recae sobre el transportista. El Reglamento 1008/2008, como ya se ha adelantado anteriormente, tiene como finalidad garantizar la comparación de precios entre aerolíneas, cuestión que podía romperse con la recurrente práctica de las aerolíneas *low-cost* de ir sumando una serie de conceptos adicionales, que hacen resultar en algunos casos una tarifa más alta que aquella razonablemente esperable por el cliente. La Comisión Europea considera a la emisión del billete como un concepto integrado en el término de la tarifa aérea, así que está totalmente liberalizado<sup>52</sup>. No por ello no se deben marcar unos límites a las tarifas, empezando por aquellas partidas que son esenciales al precio, como lo pueden ser los gastos de gestión o impresión del billete; y ya no tanto para otras que no lo son, como los extras de elección

---

<sup>50</sup> Por ejemplo, GARCÍA ÁLVAREZ, B.; «La cláusula punto a punto en el transporte aéreo low cost », en *Profili giuridici del trasporto aereo low cost: Atti del 5º Congresso internazionale di diritto aeronautico* , Massimo Deiana (dir.), Cagliari, 2013 ISBN 978-88-8374-125-8, págs. 261-285. GONZÁLEZ NAVARRO, B. A.; «Transporte aéreo y low cost: la cláusula punto a punto», en *Revista Aranzadi Doctrinal* num. 3/2010 parte Estudios. Aranzadi, Cizur Menor, 2010.

<sup>51</sup> Sentencia 676/2007 dictada por la Sección Sexta de la Audiencia Provincial de Málaga, en fecha de 17 de diciembre de 2007. ECLI:ES.APMA:2007:295.

<sup>52</sup> Así como se infiere de la argumentación de la Sentencia 142/2006 del Juzgado de lo Mercantil núm. 1 de Málaga, de 1 de septiembre de 2006. AC/2006/1888.



de asiento, coberturas por pérdidas de vuelo, equipajes especiales (como lo puede ser volar con una guitarra), comidas a bordo o, en algunos vuelos, la contratación de Wi-Fi<sup>53</sup>.

Apenas hay pronunciamientos sobre la abusividad de las cláusulas que suponen un cargo por emisión del billete de compañías *low-cost*. Las sentencias más representativas no son actuales y siendo parte denunciada las aerolíneas tradicionales. Los pronunciamientos solían ser acerca de los deberes de información más que sobre el contenido en sí<sup>54</sup>.

Las sentencias más representativas que sí entran en el contenido son la Sentencia 886/2011 del Tribunal Supremo de 12 de diciembre de 2011<sup>55</sup>, que resolvía una cuestión discutida por el Juzgado Mercantil en 2006 y la Audiencia Provincial de Málaga en 2007. Estas sentencias resolvían la siguiente cuestión: Del precio de un billete Málaga-Madrid el precio de la contratación fueron 49,14 €, de los cuales: 24,70 € por tarifa aérea, 11,44 € por tasas de aeropuerto y 13 € por cargo de emisión del billete de la persona adulta. Este último componente es sobre el que estaba en entredicho su legitimidad. Se trata de un recargo independiente del importe de la tarifa y de que el billete no se emitiera en papel.

El Juzgado Mercantil de Málaga<sup>56</sup> consideraba abusiva la cláusula existente en las Condiciones de la ya extinta Spanair que imponía un cargo de emisión para el cliente. Consideraba que el consumidor no debía pagarlos al ser estos unos gastos de la estructura de la aerolínea y que existía un desequilibrio en las prestaciones porque se están pagando a quien no está realizando una actividad de intermediación, comisión o similar que pueda justificarla. La Audiencia Provincial de Málaga<sup>57</sup> se posicionaba en una misma opinión, tomando por abusivo cualquier tipo de recargo: fuera fijo o un porcentaje del precio del billete, fuera para un billete comprado directamente en los mostradores de la aerolínea o por medios telemáticos. En todo caso, para cualquier tipo de emisión. El problema principal destacado por este tribunal es la falta de alternativas para el consumidor. Descarta igualmente la postura de que el cargo de emisión pueda incluir otros servicios

---

<sup>53</sup> Estos servicios son decididos por las aerolíneas y no todas optan con todos ellos. El servicio de Wi-Fi o la cobertura de pérdidas de vuelo, por ejemplo, son ofrecido por Vueling y Volotea, pero no por Easy Jet y Ryanair de momento.

<sup>54</sup> Por ejemplo, la sentencia del Juzgado de lo Mercantil de Madrid, núm. 7, de 14 de noviembre de 2006 (*La Ley* 2006, 1994). Las partes eran Facua contra Iberia, Air Europa y Spanair, aerolíneas no de bajo coste. El Juzgado destacaba que es en el propio desglose del precio donde se cumple la medida de transparencia que facilita la comparación del importe por este servicio entre los distintos operadores y, por tanto, no la considera abusiva.

<sup>55</sup> ES:TS:2011:8850

<sup>56</sup> Sentencia 142/2006, de 1 de septiembre de 2006. AC\2006\1888

<sup>57</sup> Audiencia Provincial de Málaga, sección 6ª, sentencia 676/2007 del rollo 405/2007 de fecha 17 de diciembre de 2007. ES:APMA:2007:2955

como son asesoramiento, reserva del billete o gestión del pago que podrían justificar este recargo. El Tribunal Supremo terminaría por casar Sentencia dando la razón a la Audiencia Provincial.

El tema más problemático con las aerolíneas *low-cost* acerca de emisión del billete es de un recargo por pago con tarjeta de crédito. Es un problema ya superado con la legislación actual. El art. 60 ter del TRLGDCU imposibilita los recargos por el uso de determinados medios de pago<sup>58</sup>, por lo que, de darse una cláusula de este tipo, serían nula por abusiva en aplicación del 86 del TRLGDCU al limitar o privar al consumidor y usuario de los derechos reconocidos por normas dispositivas o imperativas. En un mismo sentido iba el artículo 24.3 LSP<sup>59</sup>: «Será nula toda cláusula que impida al beneficiario de una orden de pago exigir al ordenante el pago de una cuota adicional (...) por la utilización de un instrumento de pago específico». Tras la derogación de esta ley no ha encontrado homólogo en el nuevo articulado, por lo que será de aplicación únicamente lo referente a la normativa de consumidores.

Antes de la reforma de la LGDCU, había algún juzgado que expresaba que una cláusula que impusiera el recargo por pago mediante tarjeta de crédito no era nula al ser un servicio opcional y puede ser evitado mediante el uso de una tarjeta de la propia compañía o con una tarjeta prepago para las aerolíneas *low-cost*. Así, y aunque se solía insistir en que la emisión debía ser gratuita, los tribunales solo entraban a analizar la forma en la que estaba establecido (que fuera clara para el consumidor desde el inicio de la compra). En este sentido, la Sentencia núm. 113/2013 del Juzgado Mercantil núm. 5 de Madrid de 30 de septiembre de 2013<sup>60</sup>, procedimiento de la OCU contra Ryanair.

Una vez aprobado el TRLGDCU, las resoluciones son mucho más evidentes. Una de las primeras sentencias que lo expresan es la resolución de un caso de la Asociación de Consumidores ADECUA contra las compañías aéreas Iberia e Iberia Express<sup>61</sup>. Nos centramos en el planteamiento de esta última, por su carácter de bajo coste. El fallo declara la nulidad de pleno derecho de la condición general de la contratación redactada

---

<sup>58</sup> Se añade por el art. único.14 de la Ley 3/2014, de 27 de marzo por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

<sup>59</sup> Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago. Ahora derogada por el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

<sup>60</sup> ECLI:ES:JMM:2013:380

<sup>61</sup> Sentencia 150/2014 del Juzgado de lo Mercantil núm.2 Málaga, de 27 de junio de 2014. ES:JMMA:2014:4065.

por Iberia Express que decía: «*Se cobrará 4,50€ por uso de tarjeta de crédito en vuelos domésticos y 7,50€ en vuelos europeos*». La argumentación se basa en la poca claridad de la cláusula y en la excesividad de ese recargo con respecto al coste que es repercutido a las compañías en el pago mediante ese sistema.

No es lo mismo el cargo por emisión que por impresión de billete. La introducción del billete electrónico es lo que ha motivado y ha dado sentido a esta distinción. Al solo haber anteriormente billete físico, la emisión era comparable a su impresión. Pero cuando es la aerolínea la que pone el billete a disposición del pasajero por medios electrónicos, comienza la problemática derivada de diferenciar entre emisión e impresión. Reflejo de este cambio cultural se comprende mejor el art. 23.3 LSSICI<sup>62</sup>, que apunta que «*siempre que la Ley exija que el contrato o cualquier información relacionada con el mismo conste por escrito, este requisito se entenderá satisfecho si el contrato o la información se contiene en un soporte electrónico*».

La doctrina suele coincidir en que el hecho de que el cliente sea el que soporte el cargo por impresión del billete porque, así como señala FLAQUER, consigue «simplificar notablemente el procedimiento de facturación (...), implica un ahorro considerable de costes en la estructura operativa de éstas, lo que permite, en última instancia, especialmente en las de bajo coste, ajustar al máximo el precio final del billete»<sup>63</sup>. Este sentido es en el que los Juzgados se han ido pronunciando sobre el tema, sosteniendo una línea jurisprudencial más clara que acerca de la emisión de billetes. El establecimiento de la diferencia ha contribuido del mismo modo a encuadrar qué se considera como emisión, lo cual sigue siendo inexcusablemente obligación del transportista.

La sentencia del Juzgado de lo Mercantil de Barcelona de 10 de enero de 2011<sup>64</sup> declaraba abusiva una cláusula que impone la obligación de hacer facturación *online*, bajo penalización de 40 euros en el caso de no realizarlo en consonancia con la resolución de una cuestión prejudicial del TJUE y en base a que Ryanair ha hecho que sea el cliente quien soporte la carga de expedir o emitir la tarjeta de embarque, obligación del transportista en base a la ley. Este pronunciamiento sería revocado nueve meses más tarde por la Sentencia 390/2011 de la Audiencia Provincial de Barcelona de 5 de octubre de

---

<sup>62</sup> Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

<sup>63</sup> Entre otros, FLAQUER RIUTORT, J.: «Cargos de emisión y gestión en el billete aéreo electrónico» en *Revista de Derecho Mercantil* num. 291/2014 parte Varia, Civitas, Pamplona. 2014. Pg. 4.

<sup>64</sup> ECLI: ES:JMB:2011:2

2011<sup>65</sup> basándose principalmente en la claridad y comprensión de la cláusula, cumpliéndose los requisitos de información al ser enviada esta por email bajo el rótulo de “importante”. No la considera un perjuicio contractual ni un detrimento injustificado de los derechos del usuario y además la toma como una buena forma de dar un mejor servicio al pasajero. Es interesante también el punto en el que incide directamente sobre la naturaleza de las compañías *low-cost* como forma de justificar el desplazamiento de la carga de las obligaciones del empresario al cliente, ya que con ello se “ahorran costes”. En un mismo sentido, la reciente Sentencia núm. 2/2019 del Juzgado de lo Mercantil de Gijón de 8 de enero de 2019<sup>66</sup>.

Sin embargo, me resulta más que equivocada esta argumentación, porque aquí no estamos hablando de gastos, estamos hablando de derechos del consumidor. El buen servicio de una aerolínea debe basarse en su organización, no en repercutir sus obligaciones legales, por mínimas que sean, en el usuario. Propongo el siguiente ejemplo: Imaginemos ir a un *McDonalds*, líder de comida rápida *low-cost*, y que impusieran cocinar la hamburguesa al comensal. Obviamente, se está agilizando el servicio y ahorrando costes, pero el servicio no es el que estás contratando, ya que la obligación de la empresa sería cocinarte tu comida<sup>67</sup>. Es por ello que coincido con el voto particular de un magistrado en la Sentencia 390/2011, a mi entender más acertado que los propios Fundamentos de Derecho de la Sentencia. El magistrado entiende que lo verdaderamente relevante al analizar la abusividad de una cláusula no es su forma sino su contenido<sup>68</sup>. La autonomía de voluntad del usuario que tanto predica la sentencia queda limitada a la libertad para contratar, pero no para definir el contenido del contrato, que sí puede afectar en cuanto abusivo. Acerca del tema de ahorro de costes, el magistrado propone como alternativa dentro de la legalidad un descuento/incentivo para el pasajero cuando este decida unilateralmente expedir la tarjeta de embarque por sus propios medios, atacando el

---

<sup>65</sup> ECLI: ES:APB:2011:8841

<sup>66</sup> AC\2019\1

<sup>67</sup> Este excéntrico ejemplo es comparable simplemente a efectos de cumplimiento de obligaciones y buen funcionamiento de una empresa que proporciona servicios a bajo coste, sin tener en cuenta razones de salud pública o licencias pertinentes.

<sup>68</sup> Reflexiona el magistrado de esta forma: “*Si la estipulación es abusiva es algo completamente independiente del grado de conocimiento e información que el predisponente le haya concedido. Una estipulación abusiva no deja de serlo por el hecho de que haya podido ser conocida por los consumidores en el momento de contratar, e incluso que la hayan aceptado. Únicamente dejaría de serlo en el caso de que hubiera sido objeto de negociación individual entre el predisponente y el concreto consumidor que la hubiera aceptado (art. 82.1 TRLGCU). Pero ni las partes han sostenido que haya existido tal negociación individual ni tampoco la mayoría lo pretende y es impensable que así ocurra en un caso como el presente, en el que está claro que se trata de una condición predispuesta por la exclusiva voluntad de RYANAIR.*”

recargo/penalización si no quiere o puede hacerlo, porque básicamente no es su obligación.

Sentencias posteriores van en un sentido de despenalización de la cláusula. La Sentencia 113/2013 del Juzgado de lo Mercantil núm. 5 de Madrid de 30 de septiembre de 2013<sup>69</sup> destaca porque es la primera que recalca la “nueva realidad social” que supone la tenencia de una dirección email y el acceso generalizado a un ordenador y una impresora<sup>70</sup>. Del mismo modo, toma la cláusula como nula por la excesividad del cobro de 40 euros como penalización, ya que al tratarse de aerolíneas de bajo coste muchas veces estas cantidades puedan ser más que el propio precio del billete. Sin embargo, en lo que a contenido se refiere, clasifica la obligación de imprimir la tarjeta de embarque como unos gastos de documentación y tramitación del contrato y en ningún lugar de la ley se atribuye la obligación de pagar estos gastos al transportista. Del mismo modo, sí que toma la emisión como una obligación del transportista, cumplida en el momento en el que se pone a disposición del consumidor la tarjeta de embarque vía email, por ejemplo. La única obligación del pasajero, considerada por el tribunal como no desproporcionada, sería imprimirla. La Sentencia 37/2017 del Juzgado de lo Mercantil de Valencia de 16 de febrero de 2017<sup>71</sup> suscribe este pronunciamiento, y considera el gasto de impresión del billete como «ínfimo e inapreciable para el pasajero», por lo que debe actuar con diligencia para evitar ese recargo, que, al no ser por emisión del billete, considera lícito y en pos del buen funcionamiento del servicio de la empresa, lo que acaba repercutiendo positivamente en el consumidor.

Esta argumentación sí que resulta más acertada en mi opinión, porque está limitando lo que se considera “emisión del billete”, lo cual es cumplido desde que se envía el pdf con todos los datos necesarios para poder acceder al avión. El usuario por su parte debe realizar el *check-in*<sup>72</sup> a tiempo, dando los beneficios empresariales mencionados por el primer grupo de sentencias analizadas a este respecto. Me parece apropiado que recaiga

---

<sup>69</sup> ECLI:ES:JMM:2013:380.

<sup>70</sup> *“Esto obliga a que los consumidores necesariamente tiene (sic) que desplegar una conducta activa consistente en acceder al billete por vía electrónica, y por ello no les puede ser ajeno el sistema de recepción de tarjeta de embarque que emplea la demandada. Se trata de una decisión legislativa (no existir billetes en soporte papel) que es acorde con la realidad social actual en la que se ha producido una inmersión de la vía telemática y electrónica, por lo que es acorde a la realidad social el actuar de la demandada.*

<sup>71</sup> ECLI:ES:JMV:2017:13

<sup>72</sup> Últimamente se ha popularizado este término en el contrato de pasaje. Significa obtención de la tarjeta de embarque. Recálquese la palabra “obtención”, que no es lo mismo que “emisión”.

en el usuario realizar el *check-in* para obtener la tarjeta de embarque, porque en este momento se pueden añadir servicios (como añadir equipaje) o seleccionar el asiento, que se basa en su absoluta libertad. Una vez se obtiene esta tarjeta de embarque, concuerdo con las últimas sentencias comentadas. Estoy de acuerdo en clasificar la impresión del billete como gastos de documentación y también en que es excesivo el recargo de 40 euros por imprimir el billete en el aeropuerto. Esto último especialmente porque hay maneras nada costosas para la aerolínea de poner a disposición física un billete emitido. Un ejemplo de ello son los *Self-Service Check-In Kiosks*<sup>73</sup> muy popularizados en países como Estados Unidos, en los que el pasajero puede obtener impresa su tarjeta de embarque en menos de un minuto y a coste cero, simplemente indicando el número de la reserva y escaneando su pasaporte o documento de identidad. También son a coste cero para las compañías, porque es el aeropuerto el que cede este servicio. Compañías *low-cost* como Delta Airlines, JetBlue Airways, Southwest Airlines o Spirit Airlines lo utilizan cada día.

Actualmente parece que las aerolíneas *low-cost* han considerado los pronunciamientos de los tribunales. Easyjet, Volotea y Vueling no contemplan ningún tipo de recargo en su articulado por emisión o impresión de la tarjeta de embarque.

Sin embargo, de una forma no sorprendente, Ryanair sigue teniendo este recargo pese a toda la jurisprudencia que ha habido considerándose nula. Así, del artículo 6.2 y la tabla de recargos publicadas en sus Condiciones Generales se deriva que el cargo de facturación en el aeropuerto ya no son los 40 € que ya se habían considerado desproporcionados, sino 55 €, y si la tarjeta de embarque se ha emitido pero no imprimido o se «han perdido / olvidado» el pasajero deberá pagar un cargo de 20 € por reemisión.

Pero actualmente vivimos en otra nueva “realidad social”. Ryanair añade una condición a las anteriores, fruto de los nuevos tiempos y de la popularización de los móviles con acceso a internet, art. 6.12 de las Condiciones Generales de Ryanair: «*Los pasajeros que no quieran imprimir una tarjeta de embarque pueden usar nuestro servicio de tarjetas de embarque móviles*». En mi opinión, esto es la solución a todo el problema. No supone un desequilibrio de fuerzas entre el consumidor y el transportista. «*El consumidor debe contribuir todo lo posible a la emisión de esta tarjeta de embarque*». No conlleva ningún

---

<sup>73</sup> Contadores en los que los pasajeros pueden hacer por ellos mismos la facturación. Para más información sobre su funcionamiento: <https://www.tripsavvy.com/airports-self-service-checkin-kiosks-2973028>

gasto para ninguna de las dos partes, prácticamente todos los viajeros tienen en su poder un terminal desde el que pueden tener el código QR o en su caso el código de barras del pdf del billete. Obtener el billete es más fácil que nunca, y con solo un *click* pueden desaparecer todos los problemas que han llevado a los pronunciamientos jurisprudenciales analizados.

## VI.2 CLÁUSULAS ABUSIVAS SOBRE EQUIPAJE

La autonomía de la voluntad en las condiciones generales de las aerolíneas low-cost con respecto a los equipajes es muy alta, dado que la ELFAA nunca se ha querido pronunciar sobre ello y es precisamente en este aspecto en el que el Convenio de Montreal deja más espacio a las regulaciones locales, lo que implica que no hay una regulación armonizadora ni completa sobre el tema.

Tampoco ha adoptado unas normas la IATA, pero sí se ha pronunciado en forma de recomendación y resoluciones<sup>74</sup>. Cabe recordar aquí el reducido ámbito de aplicación a las aerolíneas *low-cost* por la poca presencia de las mismas en esta asociación. Según la recomendación 1.724 de la IATA el equipaje debe caber debajo del asiento o en el compartimento superior de la cabina de pasaje, pero sin poner ningún otro tipo de restricción. Volotea o Vueling, como hemos dicho, miembros de esta asociación, siguen estas recomendaciones y no se han dejado llevar por la nueva moda entre las compañías *low-cost* de cobrar el equipaje a bordo, que se analizará conforme a derecho más adelante.

La Comisión Europea en su Comunicación sobre derechos de los pasajeros no renuncia en ningún momento a la libre imposición tarifaria por parte de las compañías, sin embargo, indica que en la tarifa básica de cualquier medio de transporte debería entrar un núcleo duro de servicio entre los cuales se encontrarían «todos los aspectos esenciales para viajar desde la perspectiva de los pasajeros (tales como [...] el transporte de un mínimo de equipaje y pertenencias personales)»<sup>75</sup>.

La Sentencia del Tribunal de Justicia (Sala Quinta) de la Unión Europea de 18 de septiembre de 2014, *Caso Vueling*<sup>76</sup>, es la primera gran sentencia en cuanto a las

---

<sup>74</sup> Como ejemplo, las resoluciones 300 y 301 de la IATA describen las condiciones que tiene que cumplir el equipaje.

<sup>75</sup> Perspectiva europea sobre los pasajeros. Comunicación sobre los derechos de los pasajeros en todos los modos de transporte. COM(2011) 898.

Acerca del equipaje, véase el apartado 6.2.

<sup>76</sup> ECLI:EU:C:2014:2232, en el asunto C-487/12.

condiciones de equipaje para las aerolíneas de bajo coste. Las partes en este proceso son Vueling Airlines, S.A. y el Instituto Gallego de Consumo de la Xunta de Galicia. Sin embargo, el precedente fue la queja de una pasajera de Vueling ante el Instituto Gallego por haberle cobrado la aerolínea 40 € por facturar su equipaje. El Instituto Gallego impuso una sanción administrativa de 3.000 € a Vueling. Vueling lo llevó a los Tribunales, específicamente al Juzgado de lo Contencioso-Administrativo número 1 de Ourense, que planteó una cuestión prejudicial al TJUE.

El Caso Vueling esclarece por primera vez las diferencias entre el equipaje facturado y el equipaje de cabina. Lo denunciado en este caso es un recargo de 10 € por trayecto y maleta facturada al hacer la reserva en línea.

La cuestión prejudicial era la siguiente: «¿Debe interpretarse el artículo 22, apartado 1 del Reglamento 1008/2008 (...) en el sentido de que se opone a una norma nacional [artículo 97 de la Ley 48/1960 de Navegación Aérea] que obliga a las compañías de transporte aéreo de viajeros a reconocerles en todo caso a los pasajeros el derecho a facturar una maleta sin sobrecoste, ni recargo en el precio base del billete contratado?»

En la resolución se pone de relieve la importancia que han tenido las compañías de bajo coste ya no solo en la influencia ante las prácticas comerciales de las aerolíneas sino en la reinterpretación del derecho existente. En su fundamento 18 se indica: *«Dado que los modelos comerciales de las compañías aéreas han experimentado una considerable evolución con la utilización cada vez más generalizada del transporte aéreo, es preciso observar que, en la actualidad, determinadas compañías siguen un modelo comercial consistente en ofrecer servicios aéreos al precio más bajo. En estas circunstancias, el coste ligado al transporte del equipaje, en cuanto componente del precio de tales servicios, tiene una importancia relativamente mayor que antes y, por tanto, los transportistas aéreos de que se trata pueden querer imponer el pago de un suplemento de precio por ello. Además, no cabe excluir que determinados pasajeros aéreos prefieran viajar sin equipaje facturado, a condición de que eso reduzca el precio de su título de transporte».*

El equipaje de mano, siempre que cumpla con unos requisitos de seguridad y de dimensiones o peso, es considerado como un elemento indispensable del transporte de los pasajeros, por lo que no puede ser objeto de tarificación ajena al precio del billete. Sin embargo, el equipaje facturado es tomado como un servicio no obligatorio ni



indispensable en el transporte de los pasajeros, por lo que en este caso sí está permitido el recargo de una aerolínea para su transporte. Una maleta facturada se paga independientemente porque supone más gasto para aerolínea, en términos de custodia y manipulación de la maleta y de combustible del avión<sup>77</sup>.

Al entrar esto en colisión con la libre fijación de precios, la sentencia lo explica diciendo que si una ley nacional impusiese que el equipaje facturado debe incluirse en el precio del billete, esto iría en contra de la libre tarificación: debe haber un precio de billete base y un precio de billete con equipaje facturado. Insistimos en la idea de que es porque el equipaje facturado no es esencial para el contrato de transporte. No se puede aplicar este razonamiento a la nueva cláusula de Ryanair al ser el equipaje de mano indispensable para viajar. La sentencia recalca del mismo modo el objetivo del Reglamento 1008/2008 es la comparabilidad real de precios, que podría verse afectado por el hecho de que las tarifas de las aerolíneas sometidas a dicha ley nacional siempre incluirían equipaje facturado mientras que si no se le aplicase esta ley nacional podría incluirlo o no.

También es importante la distinción entre equipaje facturado y de mano en términos de responsabilidad. Para el artículo 17.2 del Convenio de Montreal el equipaje de mano se entiende bajo la custodia de la persona que lo porta, por lo que solo habrá indemnización al pasajero cuando haya daños al equipaje facturado, el de cabina se entiende bajo su diligente custodia.

La última redacción de las condiciones de Ryanair comenzó a tener vigencia a 1 de noviembre de 2018. Entre ellas, el polémico artículo 8.3.1 que establece la limitación de un solo bulto como equipaje de mano de un tamaño de 40 x 20 x 25 cm, lo que equivaldría a una bolsa de deporte de tamaño medio.

La política del único bulto también está en el articulado de Easyjet, en concreto en el artículo 13, pero sin restricción de peso y con tamaño 55 x 45 x 25 cm, lo que equivale a una maleta de cabina. Hay derecho a llevar más equipaje de forma gratuita si se viaja con un bebé a bordo. Sin embargo, para Ryanair no.

En el caso de querer ampliar a otro bulto adicional este equipaje, el cual sobre todo en el caso de Ryanair es bastante escueto, está la opción de llevar equipaje facturado o de

---

<sup>77</sup> El peso del equipaje es cuestionado como potencial elemento de gasto, pero no lo es el del pasajero, ya que esto afectaría “a su propia dignidad y a sus derechos como consumidor”, según palabras de la sentencia.

comprar un billete a un precio mayor que también incluye otros servicios. De otra manera, se tendrá que pagar un recargo. Es este recargo el que supone un mayor problema jurídico.

La nueva política de Ryanair recibió críticas desde el primer momento. Facua y la OCU denunciaron en su día a Ryanair ante la AESA por cobrar la maleta a bordo<sup>78</sup> y el ministro José Luis Ábalos en su cuenta de Twitter expresaba su desacuerdo con este nuevo articulado que *«es una cuestión regulada tanto a nivel europeo como por la propia legislación nacional, por lo que debemos velar por su cumplimiento»*<sup>79</sup>.

Sin embargo, tuvimos que esperar hasta diciembre del año 2019 para que los tribunales se pronunciaran sobre el tema, y no fue fruto de una acción colectiva sino en respuesta a un caso particular. Es la sentencia 373/2019 del Juzgado de lo Mercantil núm. 13 de Madrid de 24 de octubre de 2019<sup>80</sup>.

El caso no es aislado, de hecho, actualmente se vive diariamente en cada puerta de embarque de un vuelo de Ryanair. Una pasajera llega a la puerta de embarque habiendo pagado por su billete la tarifa básica, sin añadir el extra de prioridad. Para poder entrar en el avión con su equipaje de mano (que incluía un bolso y una maleta de cabina de 10kg) tiene que pagar el recargo de 20 euros. En esta situación se tiene, en mi opinión, más vulnerabilidad y menos flexibilidad que en la anterior, al llegar a la puerta de embarque y no poder volar si no pagas una cantidad. En la anterior situación se pueden valorar otras opciones, desde volar con otra aerolínea a limitar el equipaje. Sea como fuere, esto solo es un juicio de valor que en nada tiene que obstaculizar a la apreciación de una cláusula abusiva en ninguno de los dos casos. El poderse amoldar con mayor o menor esfuerzo a las exigencias de la parte redactora del clausulado no significa que no esté habiendo un desequilibrio entre las partes o un abuso de la aerolínea, lo que tiene que ser valorado por los tribunales.

La Sentencia de Madrid reflexiona acerca de qué debe considerarse equipaje, sobre si es lícito cobrar por este equipaje de mano y en qué punto termina la libre fijación de precios. Aclara que el bolso de mano, así como las bolsas de compras en el aeropuerto, no pueden considerarse equipaje. Sí que lo son «aquellas maletas o mochilas de pequeñas dimensiones en cuyo interior el pasajero lleva su ropa y demás objetos y enseres de uso

---

<sup>78</sup> Diario Preferente (noticias del 29 y 30 agosto 2018).

<sup>79</sup> <https://twitter.com/abalosmeco/status/1034814623877406720>

<sup>80</sup> ECLI: ES:JMM:2019:1162

personal, equipaje que, por sus reducidas dimensiones y peso, el pasajero ha decidido no facturar y llevar consigo a bordo del avión, encima de los comportamientos superiores habilitados». Así consigue ir un paso más allá que la sentencia del Caso Vueling, la cual suscribe y toma como exclusiva referencia cuando establece qué es considerado como equipaje.

Recordemos esa línea doctrinal minoritaria que defendía el contrato de pasaje y el de equipaje como dos contratos aislados. Ryanair podría encontrar su nicho de defensa en ello y en la libre fijación de las tarifas sobre los servicios que ofrece. El art. 22.1 del Reglamento CE 1008/2008 sobre la libre fijación de las tarifas no especifica si la libre fijación es sobre la tarifa del billete en sentido estricto o si debe incluirse también la del equipaje. Sin embargo, este Juzgado sigue las líneas de la doctrina mayoritaria, considerando al contrato de equipaje como un contrato incluido en el de pasaje y contrastando este artículo con una interpretación literal del art. 97 LNA<sup>81</sup>. En base a todo esto, considera que las maletas que puedan ser llevadas en cabina deben considerarse incluidas dentro del propio contrato de pasaje y que, por tanto, un eventual sobrecargo por el hecho de llevarlas se considera abusivo para el pasajero.

Es por ello que el tribunal afirma que el *«cambio en la política comercial de Ryanair respecto de las tarifas aplicables al equipaje de mano, no está amparada por el Reglamento 1008/2008 y la jurisprudencia que lo interpreta, y no puede ser sino considerada "abusiva" al cercenar los derechos que el pasajero tiene reconocidos por ley (art. 97 LNA), generando un grave desequilibrio de prestaciones entre las partes contratantes en perjuicio del consumidor, de ahí que deba ser declarada nula y desterrada del contrato, conforme a lo dispuesto en los arts. 82. 1 y 4, 86.7, 87 y 89.5 de la LCGC»*. Es decir, se considera abusiva por limitar los derechos del consumidor y usuario, en particular por falta de reciprocidad y por ser un incremento en el precio no correspondiente a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso.

---

<sup>81</sup> Art. 97 LNA: “El transportista estará obligado a transportar juntamente con los viajeros, y dentro del precio del billete, el equipaje con los límites de peso, independientemente del número de bultos, y volumen que fijen los Reglamentos. El exceso será objeto de estipulación especial. No se considerará equipaje a este efecto los objetos y bultos de mano que el viajero lleve consigo. El transportista estará obligado a transportar de forma gratuita en cabina, como equipaje de mano, los objetos y bultos que el viajero lleve consigo, incluidos los artículos adquiridos en las tiendas situadas en los aeropuertos. Únicamente podrá denegarse el embarque de estos objetos y bultos en atención a razones de seguridad, vinculadas al peso o al tamaño del objeto, en relación con las características de la aeronave”

Me gustaría destacar que la sentencia está hablando de «cambio en la política comercial» de una forma muy amplia y sin concretar los límites. En realidad no es un cambio total en la política comercial lo que se está analizando, sino un nuevo apéndice. La única cláusula que se está considerando nula es la del recargo en el billete simple por llevar la maleta a la puerta de embarque. No está generalizando con todo el articulado nuevo de Ryanair. Desde mi punto de vista, las opciones no contempladas o analizadas por la sentencia son aquellas más problemáticas. Son aquellas que son menos evidentes, al estar circundando la ley vinculando el sobrepago en la maleta a otros servicios. Se explica a continuación.

Actualmente solo hay cuatro formas de llevar una maleta en cabina con Ryanair. Todas ellas suponen pagar más, pero la única que ha sido declarada abusiva y nula es la presente, en la que se debe pagar simplemente por el equipaje. Sin embargo, las otras tres opciones serían: comprar un billete de tarifa más cara, la “Prioridad y dos equipajes de mano” o facturar tu equipaje.

Las dos primeras opciones ofrecen al consumidor un extra de servicios, haciendo que no se esté pagando más por el equipaje exclusivamente: la primera da flexibilidad en cuanto a cambios o cancelación en el billete y la segunda permite entrar antes que el resto de los pasajeros al avión. Por su parte, la tercera se libra de los controles sobre su validez ya que ha sido ampliamente avalado por la jurisprudencia que el equipaje facturado deba ser pagado de forma independiente a la del billete de pasajero.

Con estas sentencias se supera la ambigüedad o no concreción anterior de los tribunales, quienes establecían, por ejemplo: *«necesariamente se debe permitir al pasajero transportar de forma gratuita un equipaje, aunque no cualquier equipaje, sino el que reúna determinados requisitos de volumen y peso, requisitos que son decididos por la compañía aérea»*<sup>82</sup>. Requisitos decididos por la compañía sí, pero dentro del marco de la legalidad, no teniendo que ser restrictivos con respecto a los derechos del consumidor.

En una interpretación amplia, podrían caber los razonamientos de estas dos sentencias también para la comentada política comercial de Easyjet, que, aunque los tribunales no se hayan pronunciado sobre el tema y lleve muchos años en práctica, es más que dudoso el hecho de que no se permita más que un bulto, significando esto que el pasajero debe

---

<sup>82</sup> Juzgado de lo Mercantil núm. 5 de Madrid. Sentencia núm. 113/2013 de 30 septiembre. OCU contra Ryanair. Fundamento de derecho séptimo: “G8) Del artículo 8.1. Equipaje”. ECLI:ES:JMM:2013:380

elegir entre llevar el equipaje de mano o el bolso en el que se lleve la documentación. Ambos dos se consideran indispensables por las sentencias y por tanto no tiene sentido hacerle renunciar a uno de ellos, en base a toda la argumentación ya analizada.

Otras cláusulas referentes al equipaje que han sido declaradas nulas son las que se refieren a la inspección del equipaje por parte del personal de la compañía aérea.

La inspección del equipaje es una intromisión en la intimidad del pasajero y solo puede hacerse por una autoridad de la seguridad. Es por ello que el Convenio de Montreal así como la Ley de Seguridad Privada<sup>83</sup> y los programas nacionales de seguridad para la aviación civil emitidos por la AESA atribuyen esta competencia a las fuerzas de seguridad.

La condición 6.5 de las Condiciones de Transporte, titulada “Derecho del transportista a inspeccionar el equipaje”, es abusiva por cuanto establece:

*«Por motivos de seguridad, el Transportista o las autoridades podrá, en todo momento y desde que el equipaje le es entregado por el Pasajero, registrar e inspeccionar, con los dispositivos técnicos o medios humanos necesarios, todo o parte del equipaje. Mediante la aceptación de estas Condiciones, el Pasajero consiente expresamente el registro e inspección de su equipaje cuantas veces sea necesario a juicio de Volotea o de las autoridades aeroportuarias. El Transportista no será responsable de los daños ocasionados al equipaje (como rotura de candados, precintos o embalajes) como consecuencia de las tareas de registro e inspección, salvo que se pruebe que ha actuado negligentemente en estas labores de inspección.*

*El Transportista estará facultado para denegar el embarque al Pasajero, sin incurrir en responsabilidad alguna y sin obligación de reembolso del precio del Billeto, en el supuesto de que el Pasajero se niegue al registro o inspección de su equipaje [...]».*

La antigua Condición de Transporte 6.5 de Volotea es declarada nula por abusiva por el Juzgado de lo Mercantil número 3 de Gijón, Sentencia 2/2019 de 8 de enero de 2019<sup>84</sup>,

---

<sup>83</sup>Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada. En particular, el artículo 26.1 y 32 y ss. Anteriormente, y por tanto de aplicación a las sentencias que se analizarán en la página siguiente, era la ley homónima Ley 23/1992, de 30 de julio.

<sup>84</sup> ECLI: ECLI:ES:JMO:2019:1

por alterar este régimen y en base al artículo 86 TRLGDCU. Es decir, por limitar los derechos básicos del consumidor reconocidos por normas dispositivas. En este caso, el derecho a la intimidad y el derecho a que solo una autoridad legalmente autorizada pueda registrar el equipaje. La defensa de Volotea se basaba en el deber de colaboración con las autoridades competentes<sup>85</sup>.

En un sentido muy semejante y a favor del pronunciamiento de este tribunal, también para aerolíneas *low-cost* véase la Sentencia 363/2013 de la Audiencia Provincial de Barcelona (OCU contra Vueling) de 21 de octubre de 2013<sup>86</sup> y la Sentencia 392/2017 de la Audiencia Provincial de Madrid (OCU contra Ryanair) de 26 de julio de 2017, fundamento 93<sup>87</sup>. En contra, la Sentencia 736/2011 Juzgado de lo Mercantil 8 de Barcelona de 23 de mayo de 2012 (OCU contra Vueling)<sup>88</sup>, que fue anulada con la Sentencia 363/2013 anteriormente citada.

En esta última del Juzgado Mercantil 8 de Barcelona, en un pronunciamiento no revocado, se pone de manifiesto la abusividad de la cláusula de exoneración de responsabilidad por daño en equipaje, ya sea en la maleta o en su contenido.

Como ejemplo de exoneración en daño en el equipaje, ante un hecho concreto la Sentencia 121/2013 del Juzgado de lo Mercantil núm. 2 de Bilbao de 9 de mayo de 2013<sup>89</sup> declaraba la cláusula de Vueling nula en cuanto disponía que la compañía no se hacía cargo de las asas rotas de una maleta facturada y transportada por ellos. El fallo obligó a la compañía a pagar la reparación de la maleta, labor a la que se había negado repetidamente y que les llevó a ser denunciados ante la Justicia.

La cláusula 8.9 revocada rezaba así: «*El Transportista no será responsable en ningún caso por abolladuras, rasguños, manchas, asas y/o ruedas rotas que se produzcan en el equipaje*». Actualmente, Vueling ha matizado esta cláusula, que ahora mismo se encuadra en el punto 8.7 de su articulado, vinculando su responsabilidad a la actuación del pasajero. Al antiguo texto declarado abusivo, se añade lo siguiente: «*salvo que (i) se pruebe el perfecto estado del equipaje antes de dejarlo bajo el control del Transportista, (ii) se*

---

<sup>85</sup> Fundamentándolo en el artículo 4.2 de la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de Marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y en el artículo 18.1 de la Ley 39/2015, de 1 de Octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas .

<sup>86</sup> ECLI:ES:APB:2013:7757

<sup>87</sup> ECLI: ES:APM:2017:10881

<sup>88</sup> ECLI:ES:JMB:2012:48

<sup>89</sup> ECLI: ES:JMBI:2013:231

*especifique el daño y, (iii) se demuestre que el daño alegado se ha producido mientras el Transportista era responsable del equipaje».* Hace un poco más difícil su responsabilidad, pero no la imposibilita como anteriormente.

Por otra parte, tenemos las cláusulas de exoneración de responsabilidad por daños en el contenido. Veamos un ejemplo de este tipo de cláusulas, la antigua condición 8.5.2 de Ryanair, titulada “Derecho de registro”:

*«En caso de que un registro o una inspección por escáner le causara daños, o que un registro o una inspección por escáner o rayos X causara daños a su Equipaje no seremos responsables, salvo que la causa sea debida a culpa o negligencia por nuestra parte».*

La Sentencia 113/2013 del Juzgado de lo Mercantil 5 de Madrid<sup>90</sup>, el cual consideraba la cláusula en cuestión válida al ser una mera plasmación de la legislación vigente en cuanto a daños y por tanto no limitaba los derechos de los consumidores.

Este pronunciamiento es revocado por la Sentencia 392/2017 de la Audiencia Provincial de Madrid de 26 de julio de 2017<sup>91</sup>, declarando nula la cláusula porque legalmente ya existen la limitación de responsabilidad para el transportista y la posibilidad de una declaración especial de valor del equipaje para el pasajero, lo cual en el caso de las aerolíneas *low-cost* conlleva un suplemento, pero también la ampliación de esa limitación de responsabilidad por parte de la aerolínea en caso de daño o pérdida. Específicamente, es el artículo 22 del Convenio de Montreal el que regula los límites de esta responsabilidad y la posibilidad de ampliarla con la declaración especial de valor<sup>92</sup>. La sentencia declara que con esta cláusula se está produciendo una alteración del régimen de responsabilidad del transportista por daños en el equipaje establecido en el artículo 17.2 CM, por lo que se declara nula en virtud de los apartados 1 y 2 del artículo 86 del TRLGDCU. Además, hace un inciso que expone la relevancia de una correcta elaboración del articulado que componen las Condiciones Generales, que me parece importante resaltar dada su aplicabilidad a cualquier tipo de cláusula:

---

<sup>90</sup> ECLI:ES:JMM:2013:380.

<sup>91</sup> AC 2017\1514.

<sup>92</sup> La responsabilidad se limita a 1.288 Derechos Especiales de Giro (aprox. 1.600€) por persona, cantidad que aumenta a 2.262 Derechos Especiales de Giro (aprox. 2.600€) si se ha pagado la declaración de especial valor del equipaje.

*«el sentido de que la cláusula implica que RYANAIR quedaría exonerada de responsabilidad por los daños derivados de la inspección o registro "si la compañía prueba que tales daños son producidos por causas ajenas a su conducta".*

*Si así fuera, sí es cierto que la cláusula estaría en línea con el sistema de responsabilidad establecido por el CM para el caso de daños en el equipaje facturado (responsabilidad por culpa con inversión de la carga de la prueba), pero no lo es: el hecho de que se parta de que no se es responsable "salvo que" la causa sea debida a culpa de la transportista nos remite a un clásico régimen de responsabilidad por culpa, que es el que el CM establece para los daños en el equipaje no facturado».*

### VI.3 CLÁUSULAS ABUSIVAS SOBRE CONDICIONES DE CANCELACIÓN

En este apartado se analizarán sentencias de los tribunales acerca de cláusulas que tienen que ver con la cancelación del billete por cualquiera de las dos partes.

La normativa con respecto a si es el transportista quien cancela el vuelo se encuentra en la LNA y el Reglamento núm. 261/2004. La normativa internacional no dicta nada al respecto. El artículo 94 de la LNA determina *a sensu contrario* que cuando el vuelo se cancele por causa de fuerza mayor o razones meteorológicas que afecten a la seguridad del mismo, el transportista quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete. El citado Reglamento europeo expone los derechos de los viajeros ante cualquier tipo de cancelación, sea por fuerza mayor o no. El artículo 37 de la LSA<sup>93</sup> reafirma el poder de este Reglamento, con la obligación de las compañías de cumplirlo y de informar de las causas de cancelación así como los derechos del pasajero en ese momento.

Por otro lado, si es el pasajero quien cancela el vuelo, entran en juego la normativa referente a contratos y las condiciones que se hayan pactado entre las partes. La doctrina *rebus sic stantibus*<sup>94</sup> hace válida la modificación de contratos al producirse un cambio imprevisible, sustancial y sobrevenido de las circunstancias que motivaron su convención y que esté provocando un cumplimiento del contrato pactado excesivamente gravoso para

---

<sup>93</sup> Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea

<sup>94</sup> Consolidada en nuestro país con SSTS de 17 de mayo de 1957 (RJ 1957\2164), 6 de junio de 1959 (RJ 1959\3026), 16 de junio de 1983 (RJ 1983\3632), 27 de junio de 1984 (RJ 1984\3438) y 19 de abril de 1985 (RJ 1985\1804)



una de las partes, siendo la resolución del contrato la única posibilidad de parar este agravio para una de las partes.

Las aerolíneas de bajo coste suelen indicar unos casos tasados en los cuales, por un mismo razonamiento, se permite el reembolso completo del viaje. Son casos que se pueden encuadrar dentro del artículo 1105 del Código Civil, el cual predispone que el caso fortuito y la fuerza mayor exoneran al deudor y producen efectos liberatorios. Estos son: fallecimiento, enfermedad grave o intervención quirúrgica de un familiar cercano o del pasajero.

Sin basarse en *rebus sic stantibus*, otro supuesto que es contemplado por algunas compañías *low-cost* es la cancelación del billete en las 24h posteriores a su compra. Easy Jet incluye este derecho en el artículo de sus Condiciones generales “6.2 Cancelaciones” dentro de las 24 horas posteriores a la Reserva. Vueling y Ryanair permite cambios en la reserva sin ninguna penalización pero no la cancelación del billete (artículo 6.2 de las Condiciones Generales de Vueling y la normativa especial de Ryanair de cambios de ruta, nombre y fechas de vuelo). Volotea no contempla ninguna de estas posibilidades. Esta cláusula se ha discutido pocas veces ante la Justicia, denunciándose por asociaciones de consumidores como abusiva por falta de reciprocidad, ya que la compañía puede cancelar el vuelo hasta con dos semanas de adelanto sin ninguna penalización. Sin embargo, los tribunales han ido desestimando esta demanda, recalándose además el carácter de bajo coste de estas aerolíneas en su argumentación y concretando esta práctica como factible al haber otras opciones, incluso gratuitas, en las que el consumidor puede ampliar esta protección ante el hipotético de querer cancelar el billete con posterioridad. En este sentido, Audiencia Provincial de Málaga (sección sexta) en su Sentencia 45/2011 de 1 de febrero de 2011<sup>95</sup>.

Una de las cláusulas más discutidas ante los tribunales es la cláusula “*no-show*” que cancelaba directamente el vuelo de vuelta de no haber sido utilizado el de ida. Especialmente discutida para Iberia<sup>96</sup>, también ha sido analizada para el articulado de ciertas aerolíneas *low-cost*, aunque en menor medida porque generalmente no incluían

---

<sup>95</sup> ECLI: ES:APMA:2011:543.

<sup>96</sup> Véase Jurisprudencia: Anexo II “*Listado de cláusulas abusivas ‘no-show’ en Iberia*”.

esta cláusula en sus Condiciones Generales<sup>97</sup>. La argumentación y calificación jurídica de todos los Juzgados es unánime, considerándose esta cláusula nula por abusiva.

Por mencionar un ejemplo concreto, una familia de dos padres y un niño pequeño debe volar de Santander a Valencia para una consulta del médico del menor, el cual tiene una pancreatitis crónica. El vuelo de ida no va según lo proyectado por exclusiva responsabilidad de Ryanair, lo que les fuerza a ir al destino en tren. Se les deniega el embarque para el vuelo de vuelta. La Sentencia 16/2016 del Juzgado de lo Mercantil núm. 3 de Gijón de 28 de enero de 2016<sup>98</sup> resuelve el caso, considerándose la cláusula que provoca esta situación como nula, en base al importante desequilibrio entre derechos y obligaciones que derivan del contrato: El consumidor paga dos vuelos para finalmente no poder utilizar ninguno en contra de su voluntad, mientras que el transportista puede cancelar unilateralmente y sin justificación objetiva el segundo, y tiene un enriquecimiento injusto en dos sentidos, porque ya no solo no se produce la devolución del importe al pasajero sino que puede poner a la venta la misma plaza para otro. Se declara como nula por los artículos 82, al derivarse del contrato este desequilibrio importante de los derechos y obligaciones, y 87.4, porque el empresario se queda con las cantidades abonadas en concepto de prestaciones cuando es él mismo quien resuelve el contrato, ambos del TRLGDCU.

Se da el mismo juicio por el Juzgado de lo Mercantil núm. 2 de Bilbao<sup>99</sup> para un caso semejante para una pasajera del País Vasco con Easyjet, la cual no había podido utilizar el de vuelo ida por motivos propios.

También implicaba un desequilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes la Cláusula 9 de la extinta compañía española de bajo coste Air Madrid, la cual dictaba: «*El transportista se compromete a esforzarse todo lo posible para transportar al pasajero y equipaje con diligencia razonable. Las horas indicadas en los horarios o en cualquier otra parte no se garantizan ni forman parte de este contrato. En caso de necesidad y sin previo aviso, el transportista puede hacerse sustituir por otros transportistas, utilizar otros aviones y modificar o suprimir escalas previstas en el billete. Los horarios están*

---

<sup>97</sup> Como apoyo de esta afirmación, noticia del diario Cinco Dias Madrid del 22 de noviembre de 2018: “*la política de No Show no suele ser contemplada por las aerolíneas de bajo coste, entre las que Ryanair, Vueling y Easyjet cuentan con notable cuota de mercado en España, siendo generalizadas en las que operan viajes de larga distancia.*”

<sup>98</sup> ES:JMO:2016:571

<sup>99</sup> Sentencia 251/2017 de 4 de enero de 2017. ES:JMBI:2017:1027

*sujetos a modificación sin previo aviso. El transportista no asume la responsabilidad de garantizar los enlaces».* La Sentencia núm. 68/2007 Juzgado de lo Mercantil núm. 1 de Oviedo de 30 de marzo de 2007, siguiendo las líneas de la Audiencia Provincial de Oviedo<sup>100</sup>, que se había pronunciado varias veces durante varios años anteriores con unanimidad en su apreciación, declara la cláusula nula porque se está dejando a la sola voluntad de una de las partes, el transportista, la determinación de uno de los elementos del contrato, en particular el plazo en el que se tiene que verificar el transporte, sin recompensar al consumidor de ninguna manera cuando no se cumple el inicialmente acordado. Además, esta sentencia otorga al elemento temporal en el contrato de pasaje aéreo de una «gran trascendencia». Es así como esta situación va en contra del artículo 1256 del Código Civil<sup>101</sup> y crea un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones derivados del contrato, por tanto, cláusula nula en aplicación de los artículos 10.1 c) y 10 bis puntos 1 y 2 de la entonces vigente LDCU, que sería comparable al art. 82 del ahora en vigor TRLDCGU.

Está claro que de estar en vigor, esa cláusula crearía una cierta incertidumbre ante la concreción de los términos del contrato. Lo mismo ocurre para el elemento “precio” en la siguiente cláusula de Vueling: *«Las tasas están sujetas a decisiones ajenas al Transportista, por lo que si se redujeran o aumentaran con posterioridad a la realización de la reserva pero antes de volar el Pasajero, éste tendrá el derecho y la obligación -respectivamente- de asumir tales modificaciones, autorizando el Pasajero a VUELING de forma expresa para cargar el incremento o abonar la diferencia en la misma tarjeta a través de la cual se realizó el pago del Billeto o Billeto de Conexión si éste hubiera sido el medio de pago. VUELING podrá cancelar las reservas de aquellos Pasajeros que no habiendo pagado con tarjeta de crédito la reserva y habiendo sido notificados del incremento de una tasa no haya procedido al abono de la diferencia antes de volar».*

---

<sup>100</sup> La Sentencia núm. 68/2007 Juzgado de lo Mercantil núm. 1 de Oviedo de 30 marzo, JUR\2008\62658, expresa que las sentencias de la Audiencia Provincial de 26 de noviembre de 2001, Sección 5ª; 28 de noviembre de 2001, 24 de diciembre de 2001 y 21 de enero de 2002, todas ellas de la Sección 4ª; y Sentencia del Juzgado de 1ª Instancia núm. 5 de Oviedo de 31 de julio del 2000 han dictaminado que la cláusula es nula por lo mismo.

<sup>101</sup> 1256 CC: “La validez y el cumplimiento de los contratos no pueden dejarse al arbitrio de uno de los contratantes”

La sentencia 363/2013 de la Audiencia Provincial de Barcelona de 21 de octubre de 2013<sup>102</sup>, en un caso de OCU contra Vueling, la señala como abusiva en base al artículo 85.10 del TRLGDCU por vincular aspectos del contrato a la voluntad del empresario, al otorgar a este la facultad de aumentar el precio final sobre el convenido, aunque aumente por causas ajenas. La abusividad no viene determinada por la posibilidad de que el transportista repercuta en el pasajero los incrementos de tasas o impuestos, sino por entorpecer al consumidor el derecho a cancelar su billete si el precio final resulta muy superior al contratado.

Esta misma sentencia considera abusiva, por limitar al consumidor los derechos reconocidos por normas dispositivas o imperativas, las circunstancias excepcionales que Vueling tenía tasadas como supuestos de fuerza mayor para la cancelación del billete. Las condiciones de Vueling anteriormente solo permitían el reembolso del billete en caso de fallecimiento del pasajero, en supuestos de enfermedad del mismo o de sus familiares solo se contemplaba la opción de cambio de viaje en los siguientes 6 meses. El juzgado lo considera abusivo porque impone forzosamente un cambio de fechas en determinadas condiciones, las causas que incluye su articulado son demasiado restrictivas o tasadas al excluir otros acontecimientos imprevisibles que puedan incardinarse en la esfera del art. 1105 CC y no están equiparando las parejas de hecho al matrimonio. Con respecto a este último punto, Vueling se excusaba diciendo que en la práctica sí que asimilaba estos supuestos, a lo cual el juzgado respondía «*en el análisis de las condiciones generales hay que estar a su contenido, prescindiendo de cómo son aplicadas*». Por todo ello, el Juzgado entiende que supone una renuncia de derechos contraria al artículo 86.7 del TRLGDCU. Concuera con esta explicación el Juzgado de lo Mercantil núm. 3 de Gijón (Provincia de Asturias) en su Sentencia num. 2/2019<sup>103</sup>, en un caso de la Asociación de Usuarios Financieros (ASUFIN) contra Volotea.

Actualmente, estas dos compañías, Vueling y Volotea, cumplen con la normativa tomando todos los casos de fallecimiento, enfermedad grave o intervención quirúrgica de un familiar cercano o del pasajero como supuestos de resolución del contrato en los artículos 4.5 de sus Condiciones Generales. Los supuestos de Ryanair y Easyjet son más controvertidos y podría denunciarse ante los tribunales por las mismas razones recogidas

---

<sup>102</sup> AC\2013\1860, como respuesta al recurso contra la Sentencia del Juzgado de lo Mercantil núm. 8 de Barcelona Sentencia de 23 mayo 2012 (ECLI:ES:JMB:2012:48), con la cual coincide en los argumentos que aquí se presentan.

<sup>103</sup> ECLI:ES:JMO:2019:1

en la sentencia; es decir, por tratarse de casos excesivamente tasados. Ryanair lo asimila a un supuesto de cancelación de vuelo por parte de la compañía en los apartados 2, 3 y 4 del artículo 10 de sus Condiciones Generales, pero no incluye el caso de intervención quirúrgica de un familiar cercano. Easyjet, por su parte, es el más restrictivo en estos supuestos, ya que solo contempla los casos de enfermedad grave o fallecimiento de un familiar y no dará un reembolso directo del dinero, precisamente lo que se había declarado abusivo para Vueling. En su artículo 5.3, dicta que «es posible» (no seguro) que se les conceda un cheque con el valor del vuelo, a utilizar en el plazo de seis meses.

En cualquier caso, las compañías de bajo coste dejan excesivamente tasados los supuestos de fuerza mayor, lo que puede resultar un problema en ciertas situaciones. Un ejemplo de ello es la situación de carácter excepcional que se deriva de la pandemia mundial que ha hecho replantearse el mundo en este comienzo de 2020: El COVID-19. Las aerolíneas de bajo coste se han tenido que enfrentar a denuncias de asociaciones de consumidores por no reembolso o reembolso tardío del precio del billete de un vuelo cancelado, tripulantes que demandan a la aerolínea por escasez de medidas de protección, reducción o cesación de la operatividad de las aerolíneas, despidos o ERTes en la plantilla... etc<sup>104</sup>.

Los ciudadanos han sido llamados a estar en sus casas y gran parte de los países han cerrado su espacio aéreo o han decidido impedir la entrada de pasajeros de determinados países. Esto ha motivado que muchos pasajeros y aerolíneas quieran o se hayan visto forzados a cancelar sus desplazamientos. Una situación sin precedentes para la que la Comisión Europea ha emitido una aclaración acerca de los derechos de los pasajeros que viajan en avión y otros medios de transporte, así como las correspondientes obligaciones de los transportistas, en este contexto. Es la Comunicación de la Comisión de Directrices interpretativas sobre los Reglamentos de la UE en materia de derechos de los pasajeros en el contexto de la situación cambiante con motivo de la COVID-19<sup>105</sup>, en particular el punto 3: “Derechos de los pasajeros aéreos”.

Estas directrices no dejan de ser un mero repaso del artículo 5, 7 y 8 del Reglamento 261/2004, un acercamiento interpretativo del texto legal a la población. No detallado en el Reglamento pero aclarado por la Comisión, la aerolínea debe informar de la cancelación del vuelo y los derechos derivados. Esto es: reembolso o transporte

---

<sup>104</sup> Véase ‘Noticias de interés’. Anexo III: Afectación de las aerolíneas de bajo coste por el COVID-19.

<sup>105</sup> 2020/C 89 I/0.

alternativo. Este último es el más incierto y debe ser comunicado por el viajero en su debido tiempo. Asimismo, indica que no existe derecho a compensación cuando la cancelación del vuelo es por motivos de protección de la salud. Esto supone que las aerolíneas pueden demorarse en la cancelación del vuelo sin por ello tener que pagar una indemnización a sus viajeros, lo cual, en mi opinión, no es del todo legítimo al poder crear nerviosismo en el pasajero por la incertidumbre de no saber si va a recuperar el dinero de su vuelo al haberlo contratado en una tarifa básica que no permite cambios ni devoluciones, pero le es imposible viajar porque no han cesado las medidas de confinamiento.

En la práctica, el comportamiento de las aerolíneas *low-cost* analizadas ha sido el siguiente. Las que eran más restrictivas a la hora de cancelar el vuelo por las razones de fuerza mayor anteriormente expuestas ahora son las que mejor están actuando: Ryanair ha publicitado los derechos de sus pasajeros, en completa línea con la Comunicación de la Comisión, de forma clara y comprensible vía internet<sup>106</sup>. Sin embargo en la práctica una gran parte de los pasajeros no han recuperado su dinero debido entre otros factores al complejo proceso de pedir el reembolso<sup>107</sup>. Los que sí han podido recuperar su dinero no lo han hecho en el plazo reglamentariamente establecido, como ya se empezó a evidenciar desde los primeros vuelos afectados<sup>108</sup>. Easyjet publicita debidamente la normativa y flota aviones de rescate, destinados a devolver a los pasajeros que se han quedado “encerrados” en un país diferente al suyo a sus lugares de origen<sup>109</sup>. Por otro lado, aquellos que parecían cumplir la normativa más estrictamente en este aspecto están poniéndose en el límite de la transparencia y claridad de la información de los derechos de sus pasajeros: Según su página web, Volotea solo propone cambios<sup>110</sup>; sin embargo, en la práctica también está haciendo reembolsos a quienes así lo decidan<sup>111</sup>. Vueling por su lado fue mucho menos

---

<sup>106</sup> Consulta en fecha 5 de abril de 2020. Véase: <https://www.ryanair.com/es/es/informacion-util/coronavirus-covid-19>

<sup>107</sup> “El 84% de pasajeros de Ryanair no han recibido aún el reembolso de vuelos cancelados por el coronavirus”. Noticia de ABC. 28 de mayo de 2020. Las complicaciones para pedir el reembolso dejan entredicho las declaraciones del CEO de la compañía, que se había comprometido a devolver todo el dinero a los viajeros que así lo hayan solicitado. “Ryanair asegura que devolverá todo el dinero por las cancelaciones en un plazo de diez a doce semanas”. Noticia de Nou Diari. 13 de junio de 2020.

<sup>108</sup> En un primer momento, lo único que se había denunciado de su comportamiento ha sido el retraso de hasta un mes en la devolución del importe, ya que en el artículo 8 del Reglamento 261/2004 estipula que el plazo del reembolso es de 7 días, según denuncia de la asociación de consumidores FACUA. Noticia de Diario Preferente. 24 de marzo de 2020.

<sup>109</sup> Consulta en fecha 5 de abril de 2020. Véase: <https://www.easyjet.com/es/politica/coronavirus-spain>

<sup>110</sup> Consulta en fecha 5 de abril de 2020. Véase: <https://www.volotea.com/es/covid-19/>

<sup>111</sup> “Miles de quejas porque las aerolíneas no reembolsan los billetes cancelados”. Noticia de El País. 21 de marzo de 2020.

transparente, en su página web no había información acerca de qué ocurre si se cancela un vuelo o si se quiere cancelar fruto del CORONAVIRUS hasta mediados de abril -más de un mes más tarde que la OMS decretase la pandemia mundial- y la asociación de consumidores FACUA ya ha denunciado que se niega a hacer el reembolso, ofreciendo simplemente la opción de un bono por el valor de lo pagado por el pasajero<sup>112</sup>.

El problema de la aceptación de los bonos como método de reembolso propició la intervención de la Unión Europea en el asunto. El 18 de marzo de 2020, la Comisión dio la posibilidad de que los pasajeros pudiesen elegir entre un reembolso del dinero o un reembolso en forma de bono<sup>113</sup>. Sin embargo, esta afirmación tuvo que ser precisada por la Recomendación (UE) 2020/648 de la Comisión del 13 de mayo<sup>114</sup>, exigiendo que el reembolso pueda darse en esta forma solo si el pasajero está de acuerdo expresamente<sup>115</sup>.

De cualquier manera, es la aerolínea la que está obligada a informar de esta posibilidad a sus pasajeros. Es por ello y en base la Recomendación del 13 de mayo que el Ministerio de Consumo ha interpuesto una acción de cesación contra EasyJet, Volotea y Ryanair - junto a otras 14 aerolíneas- al vulnerarse los derechos de los consumidores por la omisión engañosa de información y la lesión de los intereses colectivos de cientos de miles de pasajeros que ha supuesto la imposición del bono sustitutorio del reembolso<sup>116</sup>.

## VII. CONCLUSIONES

En un plano legal todas las aerolíneas son iguales. Las leyes aplicables y el contrato de pasaje son comunes para cualquier tipo de aerolínea, independientemente que sean de

---

<sup>112</sup> “Facua denuncia a Vueling al negar la devolución de billetes cancelados”. Noticia del Diario Jurídico. 24 de marzo de 2020.

<sup>113</sup> Comunicación de la Comisión Directrices interpretativas sobre los Reglamentos de la UE en materia de derechos de los pasajeros en el contexto de la situación cambiante con motivo de la COVID-19. 2020/C 89 I/01.

<sup>114</sup> Recomendación de 13 de mayo de 2020 relativa a los bonos ofrecidos a los pasajeros y a los viajeros como alternativa al reembolso de viajes combinados y servicios de transporte cancelados en el contexto de la pandemia de COVID-19.

<sup>115</sup> En esta última Recomendación se sugieren una serie de caracteres para aumentar el atractivo como alternativa al reembolso del dinero: el período mínimo de validez, a las condiciones de reembolso de los bonos que no hayan sido canjeados a tiempo, la gama de servicios para los que puede utilizarse el bono y a la transferibilidad. Del mismo modo, se deja margen a los Estados para que colaboren y apoyen a las aerolíneas y los operadores. Puntos 3 a 12 de la Recomendación.

<sup>116</sup> En aplicación del artículo 7.1, 49.1 l) y 54.3 a) del TRLGDCU. “Consumo interpone la acción de cesación contra 17 aerolíneas por práctica comercial desleal”. Notas de prensa del Ministerio de Consumo.

1 de junio de 2020. Accesible desde: <https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/consumo/Paginas/2020/010620-aerolineas.aspx>

bajo coste o no. Las compañías aéreas *low-cost* se han asentado en nuestro país debido a la generalización del turismo y a la liberalización europea del transporte aéreo.

El modelo comercial de las aerolíneas de bajo coste supone un recorte en gastos superfluos, pero el abaratamiento de los costes no puede suponer una venta de los derechos de sus pasajeros.

He querido centrar el estudio en las cláusulas abusivas de las compañías *low-cost* por la especificidad de su modelo y la gran y creciente importancia que tiene en los desplazamientos desde hace unos años. Sin embargo, este carácter de abusividad se da también en aerolíneas tradicionales. Los límites de la legalidad pueden ser traspasados por cualquier tipo de compañía aérea.

Pese a ser en ocasiones la única vía efectiva, muchas veces los pasajeros no acaban reclamando por la vía judicial sus derechos, precisamente por el carácter de bajo coste de su contrato. Para la mayoría de los pasajeros, ir a juicio supone un coste en términos de dinero y de tiempo que no están dispuestos a asumir. Son pocos los que osan denunciar estas situaciones, pero los juzgados acaban estando de nuestra parte en reclamaciones racionales. Frente a estos casos concretos y anticipándose a futuras lesiones de derechos de pasajeros, se encuentran las denuncias judiciales mediante acción colectiva de asociaciones de consumidores y usuarios. En ellas se denuncian los artículos controvertidos de un nuevo clausulado aprobado por una compañía aérea.

Las cláusulas analizadas en este trabajo pertenecen a tres ámbitos diferentes: la emisión e impresión de billete, el equipaje y las condiciones de cancelación.

Acerca de la emisión del billete, la jurisprudencia es unánime en la abusividad de cualquier tipo de recargo. La diferencia entre emisión e impresión de billete ha sido aclarada por la generalización del billete electrónico. Últimamente se ha venido considerando la impresión del billete como gastos de documentación, por lo que deja de ser una obligación del transportista y, por ende, la cláusula que obliga al pasajero a esta impresión es válida, pese a que el recargo por no hacerlo siga siendo abusivo.

En el equipaje, la jurisprudencia ha venido distinguiendo el equipaje de mano, indispensable en el transporte de pasajeros y por tanto no objeto de tarificación ajena al precio del billete, del equipaje facturado, considerado como servicio no obligatorio que conlleva unos gastos de custodia, manipulación y combustible que sí pueden justificar un



incremento en el precio del billete. La penalización por llevar equipaje de mano que se está empezando a popularizar entre las aerolíneas *low-cost* se considera nula, pero sigue habiendo otras formas de recargo por llevar equipaje que se sitúan en los límites de la legalidad y aun no han sido analizadas por nuestros tribunales. También se declara como abusiva la inspección de equipaje por los transportistas y la exoneración de la compañía por daño en el equipaje.

Por último, sobre las condiciones de cancelación se distinguen los supuestos de cancelación por parte del transportista y por parte del pasajero. En el primer caso, las cláusulas calificadas como nulas han sido la polémica '*no-show*' y aquellas que dejaban sin concretar los elementos esenciales del contrato de pasaje precio y momento de ejecución. En el segundo, lo más criticado por la jurisprudencia ha sido la excesiva tasación de los supuestos de fuerza mayor por los que se puede cancelar un billete sin penalización, y que en circunstancias como la pandemia del COVID-19 que está azotando nuestro planeta desde principios de este año han visto una aplicación desigual por parte de las diferentes compañías aéreas.

## **JURISPRUDENCIA**

Resolución del Tribunal de Defensa de la competencia, de 29 de noviembre de 1999. Aranzadi.

Sentencia 270/2005 de la Audiencia Provincial de Bilbao (Sección 5ª) de 23 de marzo de 2005. ES:APBI:2005:1432. Cendoj.

Sentencia 142/2006 del Juzgado de lo Mercantil núm. 1 de Málaga de 1 septiembre. AC 2006\1888. Aranzadi.

Sentencia 68/2007 Juzgado de lo Mercantil de Oviedo de 30 marzo. JUR\2008\62658. Aranzadi.

Sentencia 676/2007 Audiencia Provincial de Málaga, de fecha 17 de diciembre de 2007. ES:APMA:2007:2955. Cendoj.

Sentencia 5/2010 Juzgado de lo Mercantil núm. 1 de Barcelona de 10 de enero de 2011. ES:JMB:2011:2. Cendoj.

Sentencia 736/2011 Juzgado de lo Mercantil núm. 8 de Barcelona de 23 mayo 2012. AC\2012\492. Aranzadi.

Sentencia 511/2011 Audiencia Provincial núm. 4 de Bilbao de 13 de julio. ECLI:ES:APBI:2011:2311. Cendoj.

Sentencia 390/2011 Audiencia Provincial Barcelona (Sección 15ª) de 5 de octubre de 2011. ECLI: ES:APB:2011:8841. Cendoj.

Sentencia 886/2011 Tribunal Supremo (Sección 1ª). Sala de lo Civil de 12 de diciembre de 2011. ES:TS:2011:8850. Cendoj.

Sentencia 45/2011 Audiencia Provincial de Málaga (sección sexta) de 1 de febrero de 2011. ECLI: ES:APMA:2011:543. Cendoj.

Sentencia 190/2012. Juzgado Mercantil núm. 8 de Barcelona de 23 de mayo. BORME-C-2014-3233. BOE.

Sentencia 121/2013 Juzgado de lo Mercantil núm. 2 de Bilbao de 9 de mayo 2013. ES:JMBI:2013:231. Aranzadi.

Sentencia 113/2013 Juzgado de lo Mercantil núm. 5 de Madrid de 30 septiembre  
ECLI:ES:JMM:2013:380. Cendoj.

Sentencia 363/2013 Audiencia Provincial de Barcelona (Sección 15ª) de 21 de octubre.  
ECLI: ES:APB:2013:7757. Cendoj.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (Sala Quinta) de 18 de septiembre  
de 2014. ECLI:EU:C:2014:2232. Curia.

Sentencia 150/2014 del Juzgado de lo Mercantil núm.2 Málaga, de 27 de junio de 2014.  
ES:JMMA:2014:4065. Cendoj.

Sentencia 79/2015 del Juzgado de lo Mercantil núm. 2 Palma de Mallorca (Sección 2ª).  
ECLI: ES:JMIB:2015:1498. Aranzadi.

Sentencia 16/2016 del Juzgado de lo Mercantil núm. 3 de Gijón de 28 de enero de 2016.  
ES:APM:2031:543. Cendoj.

Sentencia 251/2017 del Juzgado de lo Mercantil núm. 2 de Bilbao de 4 de enero.  
ES:JMIB:2017:1027. Cendoj.

Sentencia 37/2017 Juzgado de lo Mercantil de Valencia de 16 de febrero de 2017.  
ES:JMV:2017:13. Cendoj.

Sentencia 392/2017 Audiencia Provincial Civil de Madrid (Sección Vigésimooctava), de  
26 de julio de 2017. ES:APM:2017:10881. Cendoj.

Sentencia 2/2019 Juzgado de lo Mercantil de Gijón de 8 enero 2019. AC\2019\1. Cendoj.

Sentencia 373/2019 Juzgado de lo Mercantil núm. 13 de Madrid de 24 de octubre de 2019.  
ES:JMM:2019:1162. Cendoj.

#### ANEXO I: LISTADO DE CLÁUSULAS ABUSIVAS POR SUMISIÓN EXPRESA

Sentencia 142/2006 del Juzgado de lo Mercantil de Málaga de 1 septiembre.  
AC\2006\1888. Aranzadi.

Auto 474/2009 de la Audiencia Provincial de León de 8 de octubre. ES:APLE:2009:638.  
Cendoj.

Sentencia 113/2013 Juzgado de lo Mercantil de Madrid de 30 septiembre. AC\2013\2038. Aranzadi.

Sentencia 37/2017 Juzgado de lo Mercantil núm. 1 de Valencia de 16 febrero. ES:JMV:2017:13. Aranzadi.

#### ANEXO II: LISTADO DE CLÁUSULAS ABUSIVAS ‘NO-SHOW’ EN IBERIA

Sentencia 384/2008 Juzgado de lo Mercantil 1 de Bilbao de 7 julio (Provincia de Vizcaya). AC\2009\306. Aranzadi.

Sentencia 71/2010 Juzgado de lo Mercantil núm. 2 de Palma de Mallorca de 22 marzo de 2010. AC\2014\2143. Aranzadi.

Sentencia núm. 275/2013 Juzgado de lo Mercantil Bilbao núm. 2, de 26 noviembre. AC 2013\2152. Aranzadi.

Sentencia 300/2014 del Juzgado de lo Mercantil núm. 2 de Palma de Mallorca de 4 diciembre. JUR\2015\283631. Aranzadi.

Sentencia 230/2015 Juzgado de lo Mercantil núm. 4 de Madrid de 22 octubre de 2015. JUR\2016\103271. Aaranzadi.

Sentencia 195/2016 del Juzgado de lo Mercantil núm. 1 de Palma de Mallorca de 22 junio. AC\2016\1348. Aranzadi.

Sentencia 00388/2016 del Juzgado de lo Mercantil núm. 1 de Badajoz de 29 septiembre de 2016. ECLI: ECLI:ES:JMBA:2016:3821. Cendoj.

Sentencia 631/2018 del Tribunal Supremo (Sala de lo Civil, Sección 1ª) de 13 noviembre de 2018. RJ\2018\4922. Aranzadi.

## BIBLIOGRAFÍA

ARROYO MARTINEZ, I.; «Derecho de la navegación», en *Curso de Derecho Mercantil*, Uría y Menendez (dir.) Civitas, Madrid, 2001. Págs. 101 a 113.

ARROYO MARTINEZ, I.; *Curso de derecho aéreo*, Civitas, Cizur Menor (Navarra), 2006.

BAUZÁ ARAUJO, Á.; *Tratado de Derecho Aeronáutico*, Tomo I, Ed. Jurídicas Amalio Fernández, Montevideo, 1976

BETANCOR, O. y CALDERÓN, J.; *Efectos de la desregulación del transporte aéreo en España*, FEDEA, Madrid, 1994.

BLANDINO GARRIDO, M. A.<sup>a</sup> y RIVERA FERNÁNDEZ, M.; *La ineficacia en los contratos celebrados con los consumidores : la nulidad de las cláusulas abusivas*, Universidad de Cádiz, Cádiz, 2003.

CABALLERO CLAVIJO, M.; «La Aplicabilidad de los principios sobre la libre competencia en el sector del transporte aéreo» en *Noticias de la Unión Europea*, núm. 127, 1995. Págs. 99 y ss.

CALVO CARAVACA, A. L. y CARRASCOSA GONZALEZ, J.; «El Derecho Europeo de la Competencia y el transporte aéreo internacional», en *Seminario sobre Derecho Aeronáutico, 13 y 14 de mayo de 1998*, Calvo Caravaca, A. L. y Areal Ludeña, S. (ed.), Universidad Carlos III Madrid, Madrid, 1998.

CASANOVAS IBÁÑEZ, Ó.; *El proceso de liberalización del transporte aéreo en la UE. Efectos jurídicos sobre la protección de consumidores*[libro electrónico], Universidad de Barcelona, Barcelona, 2017 (Tesis doctoral) [consultado 9 enero 2020]. Disponible en: [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/368173/OCI\\_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/368173/OCI_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

CASANOVAS IBÁÑEZ, Ó.; *El transporte aéreo en la Unión Europea: de la liberalización a la protección de los consumidores*, Atelier, Barcelona, 2017.

DEIANA, M.; «Problematiche giuridiche del trasporto aereo low cost», en *Diritto Dei Trasporti 2010, [Relazione al 'Congresso internazionale de transporte aéreo, aeropuertos y turismo (con motivo del 50º aniversario de ALADA)'*, volumen 23, fascículo 3, Buenos Aires, 2010. Págs. 671 a 697.

DEIANA, M.(dir); *Profili giuridici del trasporto aereo low cost: Atti del 5° Congresso internazionale di diritto aeronautico*, Edizioni Av di Antonino Valveri, Cagliari, 2013.

DEIANA, M.; «Conseguenze sistemiche sul contratto di trasporto delle “cattive” pratiche dei low cost carriers», en *Profili giuridici del trasporto aereo low cost: Atti del 5° Congresso internazionale di diritto aeronautico*, Massimo Deiana (dir.), Cagliari, 2013. Págs. 13 a 32

DUQUE DOMÍNGUEZ J. F., «Las cláusulas abusivas en contratos de consumo», en *Condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas*, Lex Nova, Valladolid, 2000. Págs. 459 a 501.

FARNETI, M.; *La vessatorietà delle clausole "principali" nei contratti del consumatore*, CEDAM, Padova, 2009.

FERNÁNDEZ BENAVIDES, M.; «¿Qué hay de verdad en las ofertas de vuelos a bajo coste?» en *Revista CESCO de Derecho de Consumo* [recurso electrónico], nº. 2, 2012 [consultado 9 enero 2020]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4042088>

FERRER TAPIA, B.; «Tarjeta de embarque a cargo del pasajero aéreo», en *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil* num. 4, vol. 2, parte Doctrina. Aranzadi, Cizur Menor. 2012. Págs. 59 a 69.

FERRER TAPIA, B. *El contrato de transporte aéreo de pasajeros : sujetos, estatutos y responsabilidad* [libro electrónico], Dykinson, Madrid, 2013 [consultado 9 enero 2020]. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/unizarsp/reader.action?docID=3217429>

FLAQUER RIUTORT, J.; «Cargos de emisión y gestión en el billete aéreo electrónico» en *Revista de Derecho Mercantil* num. 291/2014 parte Varia, Civitas, Pamplona. 2014. Págs. 327 a 358.

FOLCHI, M.O.; «Antecedentes Históricos» en *Tratado de Derecho Aeronáutico y Política de la Aeronáutica Civil* [libro electrónico], Argentina, 2011. [consultado 20 enero 2020]. Disponible en: <http://www.rlada.com/articulos.php?idarticulo=39953>

GARCÍA ÁLVAREZ, B.; «La cláusula punto a punto en el transporte aéreo low cost », en *Profili giuridici del trasporto aereo low cost: Atti del 5° Congresso internazionale di diritto aeronautico* , Massimo Deiana (dir.), Cagliari, 2013. Págs. 261 a 285.

GONZÁLEZ NAVARRO, B. A.; «Transporte aéreo y low cost: la cláusula punto a punto», en *Revista Aranzadi Doctrinal* num. 3/2010 parte Estudios. Aranzadi, Cizur Menor, 2010. Págs. 29 a 36.

GÓMEZ LOZANO, M<sup>a</sup> del Pilar: «Vuelos de bajo coste, agencias de viajes virtuales y derecho de la competencia», en *Revista de Derecho UNED* [recurso electrónico], núm. 7, 2010. [consultado 22 febrero de 2020]. Disponible en: <http://revistas.uned.es/index.php/RDUNED/article/view/11038/10566>

GUERRERO LEBRÓN, M<sup>a</sup> J.; *La responsabilidad contractual del porteador en el transporte aéreo*. Valencia, 2005.

IRÁCULIS ARREGUI, N.; «Contratación electrónica, transporte aéreo y usuarios: deber de información sobre el precio final y los suplementos opcionales» en *Revista Española de Derecho Europeo* num. 56/2015 parte Estudios, Civitas, Pamplona, 2015. Págs. 119 a 149.

KNOBEL, H. E.; *El transporte aéreo de pasajeros y sus equipajes en el Convenio de Montreal de 1999* [libro electrónico], Fundación Proturismo y Ladevi Ediciones, Buenos Aires, 2017. [consultado 9 enero 2020]. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/unizarsp/reader.action?docID=4946141>

LARGO GIL, R. y HERNÁNDEZ SAINZ, E.; *Derecho mercantil II, Vol.1 Titulos valores y obligaciones y contratos mercantiles*, Kronos, Zaragoza, 2018.

MAJA LYCZKOWSKA, K.; «La cláusula de "no show" en billetes de ida y vuelta» *Revista CESCO de Derecho de Consumo* [recurso electrónico], núm. 2, 2012. [consultado 9 enero 2020]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4042195>

MARÍN GARCÍA, I., «La abusividad del cargo por emisión de billete según la reciente jurisprudencia del Tribunal Supremo», *Revista CESCO de Derecho de Consumo* [recurso electrónico], núm. 2, 2012. [consultado 9 enero 2020]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4042065>

MARÍN GARCÍA, I.; «Cargo adicional por emisión de billete. Comentario a la sentencia del Juzgado de lo Mercantil núm. 7 de Madrid, de 14.11.2006», *InDret* [recurso electrónico], núm. 1, 2007. [consultado 23 febrero 2020]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2236426>

MARTÍN OSANTE, J.M.; «Transporte aéreo low cost, información precontractual y cláusulas abusivas», en *Profili giuridici del trasporto aereo low cost: Atti del 5° Congresso internazionale di diritto aeronautico*, Massimo Deiana (dir.), Cagliari, 2013. Págs. 143 a 176.

MARTIN Y PÉREZ DE NANCLARES, J.; «Hacia una política transatlántica de cielos abiertos», en *Revista de Derecho Comunitario* [recurso electrónico], Año 7. Núm. 14. Enero-Abril 2003 [consultado 20 enero 2020]. Disponible en: <http://www.cepc.gob.es/publicaciones/revistas/revistaselectronicas?IDR=4&IDN=297&IDA=9787>

MARQUEZ LOBILLO, P.; «Contratación del transporte aéreo low cost en internet, protección de pasajeros y condicionado del contrato en el ordenamiento jurídico español», en *Profili giuridici del trasporto aereo low cost: Atti del 5° Congresso internazionale di diritto aeronautico*, Massimo Deiana (dir.), Cagliari, 2013, págs. 193 a 224.

MENENDEZ, A. (Director) *Régimen jurídico del transporte aéreo*, Civitas, Madrid, 2005.

MORENO GARCÍA, L.; *Las cláusulas abusivas: tratamiento sustantivo y procesal*, Tirant lo blanch, Valencia, 2019.

MORILLAS JARILLO, M.J., PETIT LAVALL, M.V. y GUERRERO LEBRÓN, M.J.; *Derecho aéreo y del espacio*, Marcial Pons, Madrid, 2014.

PAZOS CASADO, M.L.; *Análisis económico del transporte aéreo: efectos sobre el sistema aeroportuario de Andalucía (1986-2001)* [libro electrónico], Universidad de Sevilla, Sevilla, 2006. [consultado 17 enero 2020]. Disponible en: <https://books.google.es/books?id=bng-LTdfBgYC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

PAZOS CASTRO, R.; *La protección del consumidor en el transporte aéreo de pasajeros*, Wolters Kluwer, Las Rozas (Madrid), 2018.



ROMUALDI, E.; « Contenido del contrato de transporte aéreo de personas a bajo costo », en *Profili giuridici del trasporto aereo low cost: Atti del 5° Congresso internazionale di diritto aeronautico* , Massimo Deiana (dir.), Cagliari, 2013. Págs. 79-106.

ROSAFIO, E. G.; « Contrattazione on line, trasporto low cost e tutela del consumatore», en *Profili giuridici del trasporto aereo low cost: Atti del 5° Congresso internazionale di diritto aeronautico* , Massimo Deiana (dir.), Cagliari, 2013. Págs. 61 a 78.

TAPIA SALINAS, L.; *Derecho aeronáutico*, Bosch, Barcelona, 1993.

WALLINGRE, N.; *Transporte aéreo : relación con el turismo y los servicios* [libro electrónico] Fundación Proturismo - Ediciones Turísticas, Buenos Aires, 2013. [consultado 6 enero 2020]. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/unizarsp/reader.action?docID=4310177>

ZUBIRI DE SALINAS, M.; «El contrato de pasaje», en *Contratos mercantiles*, Bercovitz y Calzada (dir.), Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2017. Pág. 1025 y ss.

## **COMUNICACIONES DE LA UNIÓN EUROPEA**

Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo Protección de los pasajeros aéreos en la Unión Europea. COM/2000/0365 final.

Perspectiva europea sobre los pasajeros. Comunicación sobre los derechos de los pasajeros en todos los modos de transporte. COM/2011/898 final.

Comunicación de la Comisión. Directrices interpretativas del Reglamento (CE) n° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CE) n° 2027/97 del Consejo sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente, en su versión modificada por el Reglamento (CE) n° 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo. (DO C 214 de 15.6.2016)

Comunicación de la Comisión. Directrices interpretativas sobre los Reglamentos de la UE en materia de derechos de los pasajeros en el contexto de la situación cambiante con motivo de la COVID-19. (2020/C 89 I/01)

Comunicación conjunta al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. El turismo y el transporte en 2020 y en adelante. (COM/2020/550 final)

Comunicación conjunta al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Comunicación sobre la respuesta de la UE a escala mundial a la COVID-19. (JOIN(2020) 11 final)

Recomendación (UE) 2020/648 de la Comisión de 13 de mayo de 2020 relativa a los bonos ofrecidos a los pasajeros y a los viajeros como alternativa al reembolso de viajes combinados y servicios de transporte cancelados en el contexto de la pandemia de COVID-19. (C/2020/3125)

## **INFORMES**

*Informe “España en cifras 2019”*. Instituto Nacional de Estadística (INE). 2019. Disponible en: [https://www.ine.es/prodyser/espa\\_cifras/2019/51/#zoom=z](https://www.ine.es/prodyser/espa_cifras/2019/51/#zoom=z)

*UNWTO Tourism Highlights, 2019 Edition*. World Tourism Organization (UNWTO). 2019. Disponible en: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421152>

## **SERIES DE DATOS**

Ministerio de Turismo. Series de datos sobre entrada de turismo en transporte aéreo (y de bajo costo). Disponible en: <https://sedeaplicaciones.minetur.gob.es/Badase/BadasiUI/IstSeriesInformesPostBack.aspx>

Transporte aéreo y turismo. Datos de Aena. <http://www.aena.es/es/corporativa/transporte-aereo-y-turismo.html>

Movimientos Turísticos en Fronteras: Número de turistas según vía de acceso (Resultados nacionales). Instituto Nacional de Estadística (INE). Accesible desde: <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=10835>

## NOTICIAS DE INTERÉS

“El mercado de las low cost superará los 200.000 M \$ en cinco años”. Noticia de Hosteltur. 28 mayo 2018. Accesible desde: [https://www.hosteltur.com/128345\\_mercado-low-cost-superara-200000-m-cinco-anos.html](https://www.hosteltur.com/128345_mercado-low-cost-superara-200000-m-cinco-anos.html)

“El cobro de equipaje de mano de Ryanair incumple la Ley de Navegación Aérea”. Noticia del Diario Preferente, 24 agosto 2018. Accesible desde: <https://www.preferente.com/noticias-de-transportes/noticias-de-aerolineas/el-cobro-de-equipaje-de-mano-de-ryanair-incumple-la-ley-de-navegacion-aerea-279650.html>

“Rebelión contra Ryanair por cobrar el equipaje de mano”. Noticia del Diario Preferente, 24 agosto 2018. Accesible desde: <https://www.preferente.com/noticias-de-transportes/noticias-de-aerolineas/rebelion-contra-ryanair-por-cobrar-el-equipaje-de-mano-279642.html>

“El Gobierno cita a Ryanair por cobrar la maleta a bordo”. Noticia del Diario Preferente, 29 agosto 2018. Accesible desde: <https://www.preferente.com/noticias-de-transportes/noticias-de-aerolineas/el-gobierno-cita-a-ryanair-por-cobrar-la-maleta-a-bordo-279767.html>

“Facua denuncia a Ryanair ante la AESA y Consumo por cobrar la maleta a bordo”. Noticia del Diario Preferente, 30 agosto 2018. Accesible desde: <https://www.preferente.com/noticias-de-transportes/noticias-de-aerolineas/facua-denuncia-a-ryanair-ante-la-aesa-y-consumo-por-el-cobro-de-la-maleta-a-bordo-279792.html>

“Grandes aerolíneas aplican en España las cláusulas “abusivas” anuladas a Iberia”. Noticia del diario Cinco Días, Madrid. 22 de noviembre de 2018: Accesible desde: [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2018/11/21/companias/1542830070\\_820337.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2018/11/21/companias/1542830070_820337.html)

“El comercio electrónico supera en España los 9.300 millones de euros en el segundo trimestre de 2018, un 27,2% más que el año anterior”. Noticia de la Comisión Nacional de Mercados y de la Competencia. 4 Enero 2019. Accesible desde: <https://www.cnmc.es/node/372895>

“Las low cost ganan en tráfico y las tradicionales en crecimiento”. Noticia de Hosteltur. 23 julio 2019. Accesible desde: [https://www.hosteltur.com/130161\\_las-low-cost-ganan-en-trafico-y-las-tradicionales-en-crecimiento.html](https://www.hosteltur.com/130161_las-low-cost-ganan-en-trafico-y-las-tradicionales-en-crecimiento.html)

“Los viajeros en aerolíneas de bajo coste suben un 1 % hasta febrero”. Noticia de Europa Press Madrid. Publicada en el Diario Levante. 20 de marzo de 2020. Accesible desde: <https://www.levante-emv.com/economia/2020/03/21/viajeros-aerolineas-coste-suben-1/1992033.html>

### ANEXO III: AFECTACIÓN DE LAS AEROLÍNEAS DE BAJO COSTE POR EL COVID-19

“Tripulantes de cabina demandarán a Ryanair por la escasez de gel y mascarillas”. Noticia de El Español. 13 de marzo de 2020. Accesible desde: [https://www.elespanol.com/invertia/empresas/turismo/20200313/tripulantes-cabina-demandaran-ryanair-escasez-gel-mascarillas/474453266\\_0.html](https://www.elespanol.com/invertia/empresas/turismo/20200313/tripulantes-cabina-demandaran-ryanair-escasez-gel-mascarillas/474453266_0.html)

“EasyJet deja de operar en España y Ryanair recorta vuelos drásticamente”. Noticia de Hosteltur. 15 de marzo de 2020. Accesible desde: [https://www.hosteltur.com/135284\\_easyjet-deja-de-operar-en-espana-y-ryanair-recorta-vuelos-drasticamente.html](https://www.hosteltur.com/135284_easyjet-deja-de-operar-en-espana-y-ryanair-recorta-vuelos-drasticamente.html)

“Easyjet lanza un plan ‘postvirus’ con nueve millones de plazas para el invierno a partir de 39 euros”. Noticia de Cinco Días. 18 de marzo de 2020. Accesible desde: [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/03/18/companias/1584533390\\_503390.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/03/18/companias/1584533390_503390.html)

“Ryanair dejará de volar en toda Europa el 25 de marzo por el coronavirus”. Noticia de El Economista. 18 de marzo de 2020. Accesible desde: <https://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/10425134/03/20/Ryanair-dejara-de-volar-en-toda-Europa-el-24-de-marzo-por-el-coronavirus.html>

“Volotea suspende todas sus operaciones y presentará un ERTE para sus 1.100 empleados”. Noticia de Expansión. 19 de marzo de 2020. Accesible desde: <https://www.expansion.com/empresas/2020/03/19/5e73762ee5fdea2c468b464b.html>

“Ryanair reducirá a la mitad el sueldo de sus trabajadores, incluido O'Leary, durante dos meses”. Noticia de Cinco Días. 20 de marzo de 2020. Accesible desde: [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/03/20/companias/1584735449\\_150168.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/03/20/companias/1584735449_150168.html)

“Miles de quejas porque las aerolíneas no reembolsan los billetes cancelados”. Noticia de El País. 21 de marzo de 2020. Accesible desde: <https://elpais.com/economia/2020-03-20/miles-de-quejas-porque-las-aerolineas-no-reembolsan-los-billetes-cancelados.html>

“Ryanair: 15 tripulantes, aislados por dar positivo”. Noticia de Diario Preferente. 22 de marzo de 2020. Accesible desde: <https://www.preferente.com/noticias-de-transportes/noticias-de-aerolineas/ryanair-15-tripulantes-aislados-por-dar-positivo-298517.html>

“El cielo se queda casi sin aviones y las aerolíneas dan por perdido el verano”. Noticia de El Economista. 23 de marzo de 2020. Accesible desde: <https://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/10433379/03/20/El-cielo-se-queda-casi-sin-aviones-y-las-aerolineas-dan-por-perdido-el-verano.html>

“Vueling presenta un ERE temporal para 3.800 personas”. Noticia de La Vanguardia. 23 de marzo de 2020. Accesible desde: <https://www.lavanguardia.com/economia/20200323/4854440379/vueling-erte-air-nostrum-coronavirus.html>

“COVID-19: Volotea también echa el cierre temporalmente”. Noticia de Fly News. 23 de marzo de 2020. Accesible desde: <https://fly-news.es/aviacion-comercial/covid-19-volotea-tambien-echa-cierre-temporalmente/>

“Facua denuncia a Vueling al negar la devolución de billetes cancelados”. Noticia de Diario Jurídico. 24 de marzo de 2020. Accesible desde: <https://www.diariojuridico.com/facua-denuncia-a-vueling-al-negar-la-devolucion-de-billetes-cancelados-covid-19/>

“Denuncian a Ryanair por demorar hasta 28 días las devoluciones”. Noticia de Diario Prefente. 24 de marzo de 2020. Accesible desde: <https://www.preferente.com/noticias-de-transportes/noticias-de-aerolineas/denuncian-a-ryanair-por-demorar-hasta-28-dias-las-devoluciones-298561.html>

“Ryanair descarta volver a volar por Europa hasta junio por el coronavirus”. Noticia de El Economista. 24 de marzo de 2020. Accesible desde: <https://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/10437343/03/20/Ryanair-descarta-volver-a-volar-por-Europa-hasta-junio-por-el-coronavirus.html>

“El coronavirus también puede con Easyjet y fuerza la paralización de la flota”. Noticia de Hispaviación. 30 de marzo de 2020. Accesible desde: <http://www.hispaviacion.es/el-coronavirus-tambien-puede-con-easyjet-y-fuerza-la-paralizacion-de-la-flota/>

“Bruselas ignora a aerolíneas y gobiernos y obliga a devolver los billetes”. Noticia de El Economista. 13 de mayo de 2020. Accesible desde: <https://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/10540965/05/20/Bruselas-ignora-a-aerolineas-y-gobiernos-y-obliga-a-devolver-los-billetes.html>

“La última de Ryanair: acusada de vender vuelos cancelados”. Noticia de Diario Preferente. 22 de mayo de 2020. Accesible desde: <https://www.preferente.com/noticias-de-transportes/noticias-de-aerolineas/la-ultima-de-ryanair-denuncias-por-vender-vuelos-cancelados-300385.html>

“Consumo detecta incumplimientos en la información de las aerolíneas sobre derecho al reembolso”. Notas de prensa del Ministerio de Consumo. 21 de mayo de 2020. Accesible desde: <https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/consumo/Paginas/2020/210520-aerolineas.aspx>

“El 84% de pasajeros de Ryanair no han recibido aún el reembolso de vuelos cancelados por el coronavirus”. Noticia de ABC. 28 de mayo de 2020. Accesible desde: [https://www.abc.es/economia/abci-84-por-ciento-pasajeros-ryanair-no-recibido-reembolso-vuelos-cancelados-coronavirus-202005281103\\_noticia.html](https://www.abc.es/economia/abci-84-por-ciento-pasajeros-ryanair-no-recibido-reembolso-vuelos-cancelados-coronavirus-202005281103_noticia.html)

“Consumo interpone la acción de cesación contra 17 aerolíneas por práctica comercial desleal”. Notas de prensa del Ministerio de Consumo. 1 de junio de 2020. Accesible desde: <https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/consumo/Paginas/2020/010620-aerolineas.aspx>

“Consumo demanda a Iberia, Ryanair y otras 15 aerolíneas por ocultar la opción de reembolso en vuelos cancelados por la pandemia”. Noticia de El Economista. 1 de junio de 2020. Accesible desde: <https://www.eleconomista.es/economia/noticias/10578322/06/20/Consumo-denuncia-a-17-aerolineas-por-ocultar-a-los-viajeros-la-opcion-de-reembolso-en-vuelos-afectados-por-la-pandemia.html>

“Reembolsos: el 84% de los pasajeros de Ryanair, a la espera”. Noticia de Diario Preferente. 2 de junio de 2020. Accesible desde: <https://www.preferente.com/noticias-de-transportes/noticias-de-aerolineas/reembolsos-el-84-de-los-pasajeros-de-ryanair-a-la-espera-300598.html>

“Ryanair se suaviza y no penalizará los cambios de vuelo”. Noticia de Diario Preferente. 9 de junio de 2020. Accesible desde: <https://www.preferente.com/noticias-de-transportes/noticias-de-aerolineas/ryanair-se-suaviza-y-no-penalizara-los-cambios-de-vuelo-300929.html>

“Ryanair asegura que devolverá todo el dinero por las cancelaciones en un plazo de diez a doce semanas”. Noticia de Nou Diari. 12 de junio de 2020. Accesible desde: <https://www.noudiari.es/2020/06/ryanair-asegura-que-devolvera-todo-el-dinero-por-las-cancelaciones-en-un-plazo-de-diez-a-doce-semanas/>