

La protección del consumidor que contrata su vuelo, viaje combinado o alojamiento a través de plataformas digitales*

Lucía del Saz Domínguez**

Investigadora predoctoral
Universidad de Castilla-La Mancha

Resumen: En este artículo realizamos un análisis de la relación contractual existente entre el viajero (consumidor) y plataformas intermediarias en línea -como eDreams- para tratar de determinar cuál es la responsabilidad que debe asumir la plataforma por las transacciones realizadas y quién ha de reembolsar el precio al consumidor si el viaje se cancela.

Palabras clave: Viajes combinados; responsabilidad del organizador; agencia de viajes; vuelos; plataforma; contratación electrónica; servicio sociedad de la información; puerto seguro; plataformas digitales; transporte; alojamiento; mercados digitales; servicios de intermediación.

Title: Protection of consumers who contract their flight, package trip or accommodation through digital platforms

Abstract: In this article we implement an analysis of the existing contractual relationship between the traveler (consumer) and online intermediary platforms -such as eDreams- to try to determine what responsibility the platform must assume for the transactions carried out and who must reimburse the price to the customer if the trip is cancelled.

Keywords: Combined trips; organizer responsibility; travel agency; flights; platform; electronic contracting; information society service; safe harbor; digital platforms; transport; accommodation; digital markets; intermediation services.

* Trabajo realizado como contratada predoctoral bajo la dirección de Ángel Carrasco Perera -contrato predoctoral para la formación de personal investigador, con Ref.: 2023-UNIVERS-11977, en el marco del plan propio de I+D+i de la Universidad de Castilla-La Mancha, cofinanciado por el Fondo Social Europeo Plus (FSE+) modalidad Formación de Profesorado Universitario (FPU), en el marco del Proyecto de Investigación PID2021-128913NB-I00, del Ministerio de Ciencia e Innovación y la Agencia Estatal de Investigación (AEI) cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) titulado "Protección de consumidores y riesgo de exclusión social: seguimiento y avances", dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato y en el marco de las Ayudas para la realización de proyectos de investigación aplicada, en el marco del Plan Propio de investigación, cofinanciadas en un 85% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), para el proyecto titulado "Modelos jurídicos eficientes de consumo sostenible", con Ref.: 2022-GRIN-34487 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana I. Mendoza Losana.

** ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0000-7781-5054>

SUMARIO: 1. Planteamiento. 2. ¿Las plataformas digitales de viajes meramente prestan un servicio de intermediación electrónica que pone en contacto a oferentes - compañías aéreas y hoteles- y demandantes -consumidores- de servicios de vuelos, alojamiento y viajes combinados? 3. ¿Edreams puede escapar de las obligaciones y responsabilidad que le correspondería si se tratase de una agencia de viajes convencional? 3.1. El artículo 150.3 TRLGDCU. 4. Pronunciamientos judiciales sobre la calificación jurídica de la actividad realizada por eDreams. 5. ¿Una plataforma de viajes, como eDreams, puede considerarse "servicio de la sociedad de la información"? 6. Conclusiones. 7. Bibliografía. 8. Jurisprudencia citada. 8.1. Tribunal Supremo. 8.2. Audiencias provinciales. 8.3. Juzgados de lo Mercantil.

1. Planteamiento

Las plataformas *online*¹ han alterado la manera en que los consumidores contratan todo tipo de vuelos, viajes combinados, paquetes vacacionales y alojamientos, modificando "mercados tradicionales como el alojamiento, el transporte, la restauración, los servicios, [y] la venta minorista"². Las plataformas electrónicas permiten perfeccionar el contrato "a un solo clic", navegando desde sus dispositivos con conexión a Internet (como, por ejemplo, un terminal móvil).

A esto se refiere GONZÁLEZ CABRERA cuando indica que "el amplio desarrollo de la denominada Sociedad de la información y, sobre todo, la normalización en el uso de las nuevas tecnologías para adquirir servicios de viajes, ya sean sueltos o combinados, ha propiciado el desarrollo de múltiples plataformas que auxilian al turista cuando contrata servicios turísticos"³.

En palabras de LÓPEZ ORTEGA, "en los últimos años estamos asistiendo a espectaculares avances tecnológicos que están revolucionando la manera en la que producimos, intercambiamos y consumimos bienes y servicios"⁴. El sector turístico no es ajeno al desarrollo e implementación de las nuevas tecnologías en el intercambio de bienes y servicios. Ciertamente, en nuestro país se ha generalizado el uso de las plataformas de intermediación en los sectores del transporte y del alojamiento. Y, de manera particular, como expresa FLAQUER RIUTORT, "si hay un sector del que puede afirmarse que se halla en constante evolución y transformación es el del transporte aéreo"⁵, especialmente por "el auge e impulso de las nuevas tecnologías de la información"⁶, produciéndose "una

¹ Empleando las palabras de MARTÍNEZ ESPÍN, "cabe definir a las plataformas en línea como las redes sociales (...) que permiten a los consumidores celebrar contratos a distancia con comerciantes, como prestadores de servicios de alojamiento de datos que no solo almacenan información proporcionada por los destinatarios del servicio a petición de estos, sino que además difunden dicha información al público a petición de los destinatarios del servicio" MARTÍNEZ ESPÍN, P.: «Productores, proveedores, plataformas, intermediarios, guardianes de acceso», en CARRASCO PERERA, Á.: *Derecho de Consumo. Materiales, fundamentos, aplicaciones*, Aranzadi, Navarra, 2023, p. 465.

² LÓPEZ ORTEGA, R.: «Las plataformas Uber, BlaBlaCar y Airbnb ¿Intermediarias o prestadoras del servicio subyacente?», *Revista de Derecho Mercantil*, n.º 321, 2021, p. 2.

³ GONZÁLEZ CABRERA, I.: «Una nueva configuración legal del viaje turístico. Del viaje combinado al paquete dinámico», *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil*, n.º 7, 2017, pp. 1-2.

⁴ LÓPEZ ORTEGA, R.: «Las plataformas Uber ...», *op. cit.*, *Revista de Derecho Mercantil*, n.º 321, 2021, p. 1.

⁵ FLAQUER RIUTORT, J.: «Cargos de emisión y gestión en el billete aéreo electrónico», *Revista de Derecho Mercantil*, n.º 291, 2014, p. 1.

⁶ FLAQUER RIUTORT, J.: «Cargos de emisión...», *op. cit.*, *Revista de Derecho Mercantil*, n.º 291, 2014, p. 1.

inversión completa en cuanto a los hábitos y modos de contratación tradicionales⁷. También CUENA CASAS afirma que “el mercado que, por el momento, más ha triunfado en España es el del transporte y alojamiento”⁸, aunque, en contrapartida, también se trata del “que ha generado más litigiosidad”⁹.

Actualmente, el consumidor de viajes puede contratar a través de la red, “para lo cual puede acceder directamente a la página web de una compañía aérea o recurrir a los servicios de las denominadas agencias de viajes *on line*, que pondrán a su disposición las distintas alternativas”¹⁰, celebrando un contrato a distancia (a través de Internet).

En este escenario, pese a que, en efecto, las herramientas digitales y plataformas electrónicas nos ofrecen múltiples ventajas y “facilitan la contratación online entre los intervinientes”¹¹, no podemos ignorar que el viajero que contrata mediante las plataformas digitales turísticas puede verse desprotegido por el inadecuado comportamiento de éstas. Además, se trata de “un sistema masivo de canalización de la contratación pues permite poner en contacto a múltiples demandantes y oferentes del servicio”¹², por lo que puede existir un elevado número de afectados.

En el ámbito del transporte aéreo y de los viajes combinados observamos que existe una esfera de contratación en la que el consumidor frecuentemente se ve perjudicado por las actuaciones de las compañías aéreas y establecimientos hoteleros, de modo que se creó una legislación protectora que evitase que el riesgo empresarial se traslade al pasajero [Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, 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 (CEE) n.º 295/91 (en adelante, Reglamento n.º 261/2004) en caso de vuelos y 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 (en adelante, TRLGDCU) para viajes combinados], normativa que las plataformas electrónicas tratan de eludir alegando que realizan meramente un servicio de intermediación.

Tal problema se agrava como consecuencia de la falta de unas directrices específicas que regulen los derechos del adquirente de viajes por medios electrónicos, otorgando seguridad jurídica y posibilitando a los consumidores que, antes de la contratación, puedan decantarse con conocimiento de causa por la compra de sus billetes a través de dichas plataformas o, de lo contrario, acudan directamente a la compañía aérea o agencia de viajes *offline* y, de producirse cualquier problema o incumplimiento contractual, conozcan qué derechos les asisten y frente a quién pueden exigirlos.

⁷ FLAQUER RIUTORT, J.: «Cargos de emisión...», *op. cit.*, *Revista de Derecho Mercantil*, n.º 291, 2014, p. 1.

⁸ CUENA CASAS, M.: «La contratación a través de plataformas intermediarias en línea», *Cuadernos de Derecho Transnacional*, vol. 12, n.º 2, 2020, p. 288.

⁹ CUENA CASAS, M.: «La contratación a ...», *idib.*, *Cuadernos de Derecho Transnacional*, vol. 12, n.º 2, 2020, p. 288.

¹⁰ FLAQUER RIUTORT, J.: «Cargos de emisión...», *op. cit.*, *Revista de Derecho Mercantil*, n.º 291, 2014, p. 2.

¹¹ LÓPEZ ORTEGA, R.: «Las plataformas Uber ...», *op. cit.*, *Revista de Derecho Mercantil*, n.º 321, 2021, p. 2.

¹² LÓPEZ ORTEGA, R.: «Las plataformas Uber ...», *op. cit.*, *Revista de Derecho Mercantil*, n.º 321, 2021, p. 4.

Como lo hace notar LÓPEZ ORTEGA, las plataformas electrónicas, “nuevos operadores del mercado, que prestan servicios de mediación electrónica, plantean la necesidad de dar respuesta a cuestiones concretas que la realidad está demandando, fundamentalmente, la determinación del régimen jurídico al que deben quedar sujetas y el régimen de responsabilidad legal que asumen”¹³. Para ello, la citada autora refiere que resulta “resolver una cuestión previa y decisiva, como es la relativa a la naturaleza jurídica del servicio que prestan”¹⁴.

De acuerdo con GONZÁLEZ CABRERA, “son múltiples las páginas webs que están a disposición de los turistas en Internet para la contratación de servicios turísticos”¹⁵. Tras dicha afirmación detalla que “algunas de estas páginas webs ostentan la condición de agencias de viajes (Rumbo o eDreams, por ejemplo), otras no (como, por ejemplo, Iberia o Ryanair) actuando aquí como meros intermediarios en los servicios que no prestan por sí mismos”¹⁶.

¿Qué sucede en estos casos cuando la compañía aérea sufre *overbooking* y se cancela el vuelo a los consumidores sin ofrecerles el reembolso?, ¿las plataformas responderán ante los pasajeros por ésta? La realidad nos revela que, fruto de estas complicadas relaciones jurídicas, quienes se ven perjudicados son los consumidores, ya que las agencias de viajes *on line* esgrimen que son meros comparadores o intermediarios, lo que merece una reflexión, pues, como ya señalamos en nuestro anterior artículo sobre la contratación turística mediante plataformas digitales¹⁷, “los contratos son lo que son, según su naturaleza jurídica, no lo que las partes dicen que son”.

Por los motivos expuestos, en estas páginas trataremos de aportar claridad al asunto, remarcando cuál es el papel de las plataformas de viajes en línea en la contratación y si el consumidor, al optar por esta vía, renuncia a dirigirse frente a la propia plataforma para exigir las condiciones que figuran en el contrato de viaje, así como a reclamarle los derechos que le asistirían conforme a la normativa sobre viajes combinados contenida en el 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

¹³ LÓPEZ ORTEGA, R.: «Las plataformas Uber ..., *op. cit.*», *Revista de Derecho Mercantil*, n.º 321, 2021, p. 3.

¹⁴ LÓPEZ ORTEGA, R.: «Las plataformas Uber ..., *op. cit.*», *Revista de Derecho Mercantil*, n.º 321, 2021, p. 3.

¹⁵ GONZÁLEZ CABRERA, I.: «Una nueva configuración ..., *op. cit.*», *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil*, n.º 7, 2017, p. 2.

¹⁶ GONZÁLEZ CABRERA, I.: «Una nueva configuración ..., *op. cit.*», *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil*, n.º 7, 2017, p. 2.

¹⁷ DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «La contratación turística mediante plataformas digitales», *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, n.º 45/2023, disponible en: <https://revista.uclm.es/index.php/cesco/article/view/3311/2626> En dicho documento tratamos de dibujar la delgada línea divisoria existente entre la consideración de organizador y mero mediador en el caso de Booking, Airbnb y Trivago, determinando en qué consistía realmente la actividad de la plataforma. Recordamos que en el caso de Airbnb el TJUE determinó que dicha plataforma electrónica no se limita a poner en contacto a dos partes, sino que ofrece servicios adicionales característicos de la actividad de la intermediación en transacciones inmobiliarias y calificó a la compañía de «servicio de la sociedad de la información», entendiéndose que no ejerce una influencia decisiva en las condiciones de prestación de los servicios de alojamiento a los que está vinculado su servicio de intermediación por varios motivos (estima que su servicio no resulta indispensable para la prestación de los servicios de alojamiento, puesto que arrendadores y arrendatarios tienen muchos otros cauces para ponerse en contacto; puede disociarse el servicio de intermediación de la transacción inmobiliaria; no constaba que Airbnb determinase o limitase el importe a abonar por el alquiler; ni seleccionaba a los arrendadores o alojamientos a ofrecer en su plataforma), aunque todo ello resulta cuestionable.

complementarias, Libro Cuarto, [o en el Reglamento n.º 261/2004, si se tratase únicamente de un vuelo], por tratarse de meros prestadores de “servicios de la sociedad de la información”.

Siguiendo a MARTÍNEZ ESPÍN, en su análisis de las “plataformas intermediarias de servicios [de alojamiento (como Booking, Airbnb, Homeaway, Trivago, o Toprural, de viajes (viajarbarato.com, Edreams) (...)]”¹⁸, cualquier incumplimiento del contrato, ya sea total (como, por ejemplo, la inexistencia del alojamiento o la no devolución de cantidades) o parcial, “deberá sustanciarse por el consumidor con el prestador del servicio de alojamiento, salvo que concurra el requisito del conocimiento efectivo de la ilicitud o se vulnere el principio de pronta reacción”¹⁹.

2. ¿Las plataformas digitales de viajes meramente prestan un servicio de intermediación electrónica que pone en contacto a oferentes -compañías aéreas y hoteles- y demandantes -consumidores- de servicios de vuelos, alojamiento y viajes combinados?

Afirma LÓPEZ ORTEGA, sobre las plataformas digitales en general, que éstas “son empresas cuya actividad empresarial consiste en gestionar una plataforma electrónica que permita poner en contacto a oferentes y demandantes de un servicio”²⁰, teniendo como característica común “el servicio de intermediación electrónica que facilitan, pues sirven de soporte para la concurrencia de usuarios con la finalidad de lograr la contratación de un servicio determinado”²¹. Si bien, la mentada autora seguidamente puntualiza que, pese a que tales operadores indudablemente desarrollan una labor de intermediación, “para determinar la naturaleza jurídica de la actividad que realizan es necesario analizar el modelo de negocio que desarrollan y que nos permita concluir si están organizando y asumiendo en nombre propio la prestación del servicio contratado o, en cambio, si se limitan a intermediar, a poner en contacto a los usuarios en el ámbito del mercado correspondiente”. Por ello, en el presente artículo nos centraremos en analizar cómo actúan plataformas de viajes como eDreams en relación con los usuarios que contratan los servicios que publicitan. Dudamos que en el caso señalado las plataformas electrónicas presten únicamente el soporte electrónico que permite poner en contacto a los contratantes. Coincidimos plenamente con LÓPEZ ORTEGA en que “la cuestión relativa a la naturaleza jurídica del servicio prestado por estas plataformas no es sencilla de resolver”²².

3. ¿Edreams puede escapar de las obligaciones y responsabilidad que le correspondería si se tratase de una agencia de viajes convencional?

¹⁸ MARTÍNEZ ESPÍN, P.: «Productores, proveedores, plataformas, intermediarios, guardianes de acceso», en CARRASCO PERERA, Á.: *Derecho de Consumo. Materiales, fundamentos, aplicaciones*, Aranzadi, Navarra, 2023, p. 470.

¹⁹ MARTÍNEZ ESPÍN, P.: «Productores, proveedores, plataformas, ... *ibid.*», en CARRASCO PERERA, Á.: *Derecho de Consumo. Materiales, fundamentos, aplicaciones*, Aranzadi, Navarra, 2023, p. 470.

²⁰ LÓPEZ ORTEGA, R.: «Las plataformas Uber ...», *op. cit.*», *Revista de Derecho Mercantil*, n.º 321, 2021, p. 3.

²¹ LÓPEZ ORTEGA, R.: «Las plataformas Uber ...», *op. cit.*», *Revista de Derecho Mercantil*, n.º 321, 2021, p. 3.

²² LÓPEZ ORTEGA, R.: «Las plataformas Uber ...», *op. cit.*», *Revista de Derecho Mercantil*, n.º 321, 2021, p. 17.

“EDreams” parece ser un buscador de vuelos o viajes combinados (página web que ofrece “vuelos, hoteles, vuelo + hotel y otros [como coches de alquiler y alquileres vacacionales]” seleccionando el lugar de salida y de llegada, así como la fecha en la que quiere realizarse el viaje; su exploración arroja un listado con los vuelos y habitaciones disponibles y permite “gestionar la reserva”). Esta plataforma es utilizada cada vez por más consumidores. Asimismo, cuenta con su propia aplicación.

La citada plataforma virtual aparece recomendada en Google como una de las mejores aplicaciones para comprar billetes de avión (junto a otras aplicaciones como “Sky Scanner” o “Kayak”). Sin embargo, los usuarios advierten que es necesario tener cuidado al utilizar la página web “eDreams”, siendo preferible contratar directamente con la compañía aérea.

El problema se halla en que si los billetes de avión o viajes combinados son adquiridos en eDreams, pese tener tarifas más bajas que las propias aerolíneas de bajo coste (*v. gr.* RYANAIR), al sufrir la cancelación del vuelo, desde la plataforma intentan eludir su responsabilidad, sin reconocer el derecho al reembolso del precio íntegro del dinero, tampoco ofrecen un cambio de fecha (posponer un viaje a una fecha posterior que al consumidor le interese) o volar con otra aerolínea lo antes posible, y se demoran o no devuelven el precio abonado (derechos que le corresponderían en virtud del Reglamento n.º 261/2004 en el caso de tratarse de vuelos, o conforme al TRLGDCU, art. 160, respecto a la cancelación de viajes combinados -el art. 160.3 TRLGDCU ordena al organizador restituir al viajero la totalidad de los pagos que hubiera realizado en caso de que cancele el contrato y, si fuese el propio viajero quien solicitase la resolución contractual habría de estarse a lo dispuesto en los apdos. 1 y 2 del citado artículo, pudiendo descontar una penalización adecuada y justificable en base a la antelación con la que se produzca si no concurriesen “circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino”).

Desde la perspectiva enunciada, nos preguntamos cuál es el papel de “eDreams” en la contratación, es decir, ¿quién es el titular activo y pasivo del contrato? Pues, dado que a través del contrato se entra en la relación contractual, ello determinará el régimen de responsabilidad aplicable y, en consecuencia, los derechos exigibles por el consumidor.

Son varios los interrogantes que nos surgen en el caso expuesto, ¿quién vende?, ¿la propia plataforma?, ¿actúa como vendedor o como agente del vendedor?

Consultamos al propio “chatbot” incluido en su página web (<https://www.edreams.es/>) qué es “eDreams”. EDreams dice ser “una de las principales agencias de viajes en línea del mundo, presentes en más de 40 países”, que ofrece “la más amplia variedad de productos del mercado”, poniendo a disposición de sus clientes “más de 155.000 rutas aéreas operadas por 655 aerolíneas y más de 1.100.000 hoteles en 40.000 destinos”. Asimismo, señalan que utilizan y desarrollan “tecnología de última generación para encontrar millones de combinaciones de vuelos y hoteles” y garantizar a sus clientes “el mejor precio y el producto más adecuado a sus necesidades”. Utilizando sus palabras, su “objetivo es ofrecer la variedad más amplia de vuelos, hoteles y paquetes vacacionales personalizados a los precios más competitivos”. Nos preguntamos si su finalidad es

exclusivamente “proporcionar, mediante su búsqueda, las mejores ofertas o la mejor oferta del bien o del servicio demandado al usuario solicitante”²³.

En un supuesto en el que se produjo el retraso de un vuelo, en el que las viajeras reclamaban en concepto de daños y perjuicios, conforme al Reglamento CE n.º 261/2004, “por E-Dreams se alegó en su contestación a la demanda que como intermediario actuó de forma correcta, y se limitó a la venta de los pasajes que le fueron solicitados, no siéndole de aplicación el Reglamento 261/2004” (**SAP Barcelona, Sec. 15ª, de 25.9.2019 (JUR 2019\276127)**, FD1º).

También preguntamos al “chatbot” a quién podríamos reclamar la devolución del importe si nos cancelasen el viaje, a lo que nos respondieron que “los reembolsos debe autorizarlos la aerolínea” y que su modo de operar es el siguiente: ellos les enviarían “una solicitud y ellos la aceptarán o la rechazarán en función de las reglas tarifarias del billete.

- Los billetes pueden admitir reembolsos totales o parciales, pero la mayoría de los billetes económicos no son reembolsables”.

Además, le consultamos “¿cuánto tarda?”, cuya respuesta fue la siguiente:

“Actualmente, las aerolíneas tardan una media de 30 días en tramitar los reembolsos.

Como agentes tuyos, continuamos trabajando en tu nombre y presionando a las distintas compañías aéreas para obtener soluciones más oportunas.

Te garantizamos que estamos haciendo todo lo posible para que autoricen este reembolso cuanto antes”.

Sin embargo, si considerásemos que “eDreams” es un “organizador” en los términos exigidos por el art. 151.1, letra g), del TRLGDCU, y hubiésemos contratado un viaje combinado su actuación no sería ajustada a Derecho. Recordemos que, entre otras obligaciones que nacen del contrato de viaje combinado se encuentra que el organizador o, en su caso, el minorista, como consecuencia de la resolución del contrato de viaje combinado (como consecuencia del ejercicio del “derecho de desistimiento” por parte del viajero antes de su inicio o por su cancelación) han de reembolsar sin demora indebida todos los pagos realizados por el viajero (o por un tercero en su nombre) -menos, de ser procedente, la penalización correspondiente ex art. 160.1 TRLGDCU- “y, en cualquier caso, en un plazo no superior a catorce días naturales después de la terminación del contrato de viaje combinado” (art. 160.4 TRLGDCU).

La propia entidad se publicita como “comparador rápido de vuelos” y entre sus términos y condiciones recalca que “cuando compras servicios de viajes a través de esta Plataforma, se formalizan dos relaciones contractuales: (a) un contrato entre Tú y el Proveedor de Viajes en relación con la prestación del servicio o servicios de transporte o alojamiento; y (b) un contrato entre Tú y eDreams en relación con la prestación de del servicio de

²³ LÓPEZ ORTEGA, R.: «Las plataformas Uber ..., op. cit.», *Revista de Derecho Mercantil*, n.º 321, 2021, p. 15.

mediación. Salvo que se indique lo contrario, eDreams actúa como tu Agente y no forma parte de la relación contractual que se establece entre Tú y el Proveedor de Viajes en relación con los servicios que has comprado a través de esta Plataforma”.

3.1. El artículo 150.3 TRLGDCU

Es irrelevante lo que esgrima la propia agencia de viajes sobre su mero trabajo como intermediaria o como agente del vendedor, pues, según el artículo 150.3 TRLGDCU “no quedarán eximidos de las obligaciones establecidas en este libro [Libro Cuarto, sobre Viajes combinados y servicios de viaje vinculados] los organizadores de viajes combinados, o, en su caso, los minoristas, así como los empresarios que facilitan servicios de viaje vinculados, aunque declaren que actúan exclusivamente como prestadores de un servicio de viaje, como intermediarios o en cualquier otra calidad, o que los servicios que prestan no constituyen un viaje combinado o servicios de viaje vinculados”.

El artículo transcrito, modificado por el art. 4.2. del Real Decreto-Ley 23/2018, de 23 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados, nace de la transposición a nuestro ordenamiento de la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo, que recoge la imposibilidad de quedar exentos por sus meras declaraciones en su artículo 23.1 en los siguientes términos:

“Si el organizador de un viaje combinado o un empresario que facilita servicios de viaje vinculados declara que actúa exclusivamente como prestador de servicios de viaje, como intermediario o en cualquier otra calidad, o que un viaje combinado o unos servicios de viaje vinculados no constituyen un viaje combinado o unos servicios de viaje vinculados, tal declaración no eximirá a tal organizador o empresario de las obligaciones que les impone la presente Directiva”.

Lo anterior significa que no quedarán exonerados aunque digan que son plataformas intermediarias, pero siempre que sean verdaderos prestadores de servicios.

La responsabilidad de la plataforma eDreams queda clara con el tenor del art. 150.3 TRLGDCU, con sujeción al régimen general previsto en el Libro Cuarto para los viajes combinados por la relación contractual que la une al viajero (consumidor), siendo patente para todos que la citada plataforma es organizadora y no una mera facilitadora o mediadora en la contratación, ofreciendo los servicios, la reserva y el pago por su página web (<https://www.edreams.es>), contratando directamente con ella, que es quien cobra la totalidad del precio al consumidor.

eDreams no es la única plataforma que trata de eludir su responsabilidad con el consumidor esgrimiendo que meramente realiza una labor de mediador en la transacción, sino que se trata de la tónica habitual en este sector. A título ejemplificativo, cabe destacar las siguientes cláusulas plasmadas entre los términos y condiciones de páginas web como Booking, Trivago y Atrápalo:

- **Sobre Booking.com:** en los términos y condiciones de su plataforma contenidos en su página web (www.booking.com) a fecha 23.11.2023 encontramos que "Cuando reservas un alojamiento, un vuelo o una atracción turística, Booking.com B.V. es el proveedor y el responsable de la Plataforma, pero no de la Experiencia de viaje en sí"; "Nosotros no somos parte del acuerdo de condiciones que tú y el Proveedor de servicios suscribís. El Proveedor de servicios es el único responsable de la Experiencia de viaje".
- **En el caso de Trivago,** examinamos el apartado de su web (www.trivago.es) donde se recogen las condiciones de uso y apreciamos que la forma de presentarse es la misma, declarando que "la Plataforma es un motor de búsqueda de hoteles que ofrece a los usuarios comparaciones de diferentes ofertas de habitación de hotel" y "también puede mostrar ofertas relativas a productos y servicios de viaje en el destino, por ejemplo, visitas, eventos, atracciones, cruceros y otros", sin que Trivago ofrezca, posea o controle los servicios o productos hoteleros o servicios de viaje a los que el usuario podrá acceder a través de su plataforma. Expresamente, detalla que "Los Proveedores de productos de viaje son responsables de los Productos de viaje y de los contratos de reserva que correspondan".
- Por su parte, en los términos y condiciones detallados en su página web (www.atrapalo.com), **Atrápalo** argumenta que "En el caso de que el consumidor adquiera servicios vinculados, no estará sujeto a la legislación correspondiente al Viaje Combinado, siendo responsable de cada producto los correspondientes proveedores".

El artículo 150 TRLGDCU, pòrtico del Libro Cuarto (titulado "viajes combinados y servicios de viaje vinculados") lleva por rùbrica "àmbito de aplicaci3n" (referido a los preceptos contenidos en este libro -arts. 150 a 170 TRLGDCU-), en él se incluye el apartado tercero, como clàusula que prohíbe que el organizador de viajes combinados, minoristas o empresarios que faciliten servicios de viaje vinculados eludan las obligaciones que les corresponden con los viajeros, pese a que en sus términos y condiciones declaren que únicamente actúan como intermediarios, o que los servicios que prestan no constituyen un viaje combinado o servicios de viaje vinculados.

A mi parecer, la clàusula prevista en el art. 150.3 TRLGDCU constituye una expresi3n del artículo 10 del TRLGDCU (sobre la "irrenunciabilidad de los derechos reconocidos al consumidor y usuario"). Si tomamos el ejemplo de lo expresado por Atrápalo en sus términos y condiciones, señalando que, pese a adquirir servicios vinculados, no estará sujeto a la legislación correspondiente al viaje combinado, mientras que el Libro Cuarto del TRLGDCU es de aplicaci3n "a la oferta, contrataci3n y ejecuci3n de los viajes combinados y de los servicios de viaje vinculados" (en virtud del art. 150.2 TRLGDCU), tal prevenci3n ha de reputarse nula.

El artículo 10 TRLGDCU impide en todo caso la renuncia previa (por parte del consumidor) a los derechos que la norma reconoce a los consumidores y usuarios (pese a los términos

que se pacten en el contrato, o, en puridad, a pesar de la inclusión de la inclusión por el empresario de tales cláusulas predispuestas en el contrato). En el contexto de los viajes, el artículo 150.3 supone una prohibición a cualquier cláusula o manifestación (también unilateralmente por parte del organizador o minorista) que pretenda injustamente la inaplicación de los derechos que les corresponden a los consumidores de viajes combinados y servicios de viaje vinculados en virtud del TRLGDCU.

Lo dispuesto en el citado precepto puede aplicarse al caso objeto de estudio, pues, en virtud del citado artículo, "la calificación que realiza el empresario debe ajustarse a la realidad"²⁴, y, pese a lo manifestado por eDreams entre sus términos y condiciones, donde declara que, como plataforma, solamente presta un servicio de búsqueda y comparación de productos y servicios de viaje que son ofrecidos por terceros (proveedores de viajes), y un servicio de mediación en la compra de los seleccionados por el usuario, "esto no le eximirá de sus obligaciones"²⁵. Así, a los efectos que nos interesan, el legislador asegura que la agencia de viajes (en nuestro caso "plataforma de viajes en línea") tenga que respetar los derechos que le corresponden al viajero con base en la citada normativa (entre otros, derecho a la resolución del contrato antes del inicio del viaje -art. 160 TRLGDCU-, derecho a una reducción del precio e indemnización por daños y perjuicios como consecuencia de una falta de conformidad en la ejecución del contrato -arts. 161 y 162 TRLGDCU-). En definitiva, no pueden debatirse las obligaciones de la agencia de viajes que en la realidad actúa como detallista u organizador de viajes combinados, pese a que niegue tal extremo.

Es decir, en el caso de que la plataforma tenga un papel activo en la contratación y el paquete pactado reúna las características de un viaje combinado (en los términos del artículo 151.1, letra b), del art. 151 TRLGDCU, combinándose, al menos, dos tipos de servicios de viaje o vacación a efectos del mismo viaje o vacación por el mismo empresario -eDreams-, incluso a petición o según la selección del viajero -en el caso que venimos examinando se contrata el vuelo y además el alojamiento) se aplicarán las disposiciones recogidas en los arts. 150 y siguientes del TRLGDCU, sin que quepa la exención de la agencia de viajes porque manifieste que únicamente actuaba como intermediaria del viaje combinado, poniendo en contacto al viajero con la compañía aérea y con el establecimiento hotelero.

LÓPEZ ORTEGA también señala que "los compromisos asumidos contractualmente por las plataformas determinan su naturaleza jurídica, lo que son, y, en consecuencia, responderán conforme a tales compromisos y por todo aquello que deriva de lo que son, y no conforme a lo que dicen ser"²⁶, advirtiendo asimismo que, frecuentemente, "las plataformas, al definir su actividad en las condiciones de uso publicadas en las páginas web, se califican como meros intermediarios y no como prestadores del servicio subyacente, con la intención clara no sólo de sustraerse al cumplimiento de los requisitos que disciplinan el ejercicio de la actividad subyacente, sino también de eludir cualquier

²⁴ ALVARADO HERRERA, L.: «Nuevas formas de protección del consumidor en la contratación electrónica de servicios turísticos: los servicios de viaje vinculados», *Revista de Estudios Jurídicos y Criminológicos*, n.º 3, 2021, p. 116.

²⁵ ALVARADO HERRERA, L.: «Nuevas formas de ..., op. cit.», *Revista de Estudios Jurídicos y Criminológicos*, n.º 3, 2021, p. 116.

²⁶ LÓPEZ ORTEGA, R.: «Las plataformas Uber ..., op. cit.», *Revista de Derecho Mercantil*, n.º 321, 2021, p. 17.

responsabilidad que frente a los usuarios pudiera derivarse de una incorrecta prestación de tal servicio”²⁷. Con todo, “la calificación jurídica de la actividad realizada por estas plataformas no depende de lo que éstas hayan predispuesto unilateralmente, sino de las características que presente la actividad que realmente realizan”²⁸.

Para poder calificar cuál es el servicio realmente prestado por las plataformas de viajes enunciadas ha de descenderse a la realidad de la actividad y a sus relaciones, analizando si controlan o no la actividad de los prestadores. Solamente así podremos concluir si las plataformas electrónicas de viajes mediante la contratación están asumiendo en nombre propio la obligación de efectuar el servicio de transporte o alojamiento (exigible por el consumidor conforme a los términos pactados) o si, simplemente, se encargan de organizarlo como meros agentes del vendedor, conectando a los demandantes y a los prestadores finales del servicio.

Lo anterior ha resultado corroborado por la Comisión Europea, determinando que debe realizarse un análisis individualizado de cada modelo de negocio con el fin de confirmar si la plataforma supera la mera actividad de intermediación²⁹, pues las notas que pueden permitirnos calificar la actividad que efectivamente prestan varían de una plataforma a otra.

Recordemos que, según el TRLGDCU, el “obligado” por el viaje combinado contratado es el mayorista o el minorista (debiendo responder tanto de las vicisitudes que se produzcan durante ejecución del mismo, *ex arts.* 161 y 162 TRLGDCU³⁰, como de la cancelación de éste -art. 160 TRLGDCU-), con independencia de que él no tenga que prestar los servicios (hemos de diferenciar el obligado -con el consumidor- del prestador -frente al que podrá dirigirse en repetición el obligado [agencia de viajes]-). Así, el deudor sería la plataforma con la que se concertó el contrato de viaje combinado, mientras que el operador de vuelos o el hotel en el que se reservó la habitación sería un mero auxiliar material del cumplimiento.

4. Pronunciamientos judiciales sobre la calificación jurídica de la actividad realizada por eDreams

Según la jurisprudencia mayoritaria, cuando los consumidores se dirigen contra eDreams para reclamar la devolución del precio del transporte aéreo contratado (vuelos) concurre falta de legitimación pasiva porque la demandada EDREAMS no es la compañía aérea, sino una mera intermediaria que no responde de la cancelación de los vuelos frente al pasajero. Sin embargo, los argumentos empleados para tal conclusión son poco convincentes.

²⁷ LÓPEZ ORTEGA, R.: «Las plataformas Uber ...», *op. cit.*», *Revista de Derecho Mercantil*, n.º 321, 2021, p. 17.

²⁸ LÓPEZ ORTEGA, R.: «Las plataformas Uber ...», *op. cit.*», *Revista de Derecho Mercantil*, n.º 321, 2021, p. 17.

²⁹ *Vid.* COMISIÓN EUROPEA: “Una Agenda Europea para la economía colaborativa”, COM. 2016, 356 final, de 2.6.2016, pp. 6-7.

³⁰ *Vid.* al respecto DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «Responsabilidad por falta de conformidad del viaje combinado: nuevo régimen. Supresión de la responsabilidad del minorista», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, noviembre 2023, disponible en: https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Responsabilidad_por_falta_de_conformidad_del_viaje_combinado.pdf

Al respecto, resulta esclarecedora la **SAP Barcelona, Sec. 15ª, de 17.12.2009 (AC 2010\1849)**, que, conociendo del recurso de apelación interpuesto por la compañía de vuelos de bajo coste Ryanair contra la agencia de viajes "online" Edreams, indica que "Edreams para llevar a cabo su labor de intermediación en Internet, para la búsqueda y asistencia en la contratación de vuelos, no precisa de la autorización de Ryanair" y el "particular es libre de acudir directamente a la web de Ryanair o de hacerlo a una agencia de viajes on line, como Edreams, sabiendo además que junto al coste del billete tendrá que pagar una comisión por el servicio prestado, para que dicha agencia le busque los vuelos que más le convengan, de forma que podrá compararlos, antes de escoger el mas adecuado a sus intereses, que podría resultar el de Ryanair o no" (SAP Barcelona, de 17.12.2009, FD 6º).

Igualmente, nuestro Alto Tribunal, en **STS (Civil, Sec. 1ª), de 30.10.2012 (RJ 2013\2273)** explica lo siguiente:

"Viajes Edreams, SL, Sociedad Unipersonal (en adelante Edreams) es una agencia de viajes "on line" que accede a dicha página web y, mediante una herramienta informática denominada "screen scraping", se introduce en sus patrones de búsqueda y proyecta el detalle de los vuelos, incluidos los precios, publicados en la página web de Ryanair desde la propia web de Edreams.

d) **En el supuesto de que el cliente de la agencia de viajes esté interesado en la adquisición de un pasaje, es el propio cliente el que directamente contrata con Ryanair por medios electrónicos, sin otra mediación de Edreams que la de colocarle por medios informáticos como interlocutor directo de la compañía aérea cuya identidad no queda desvelada hasta después de perfeccionado el contrato**" (STS (Civil, Sec. 1ª), de 30.10.2012, FD 1º).

Del mismo modo, el Juzgado de lo Mercantil de Barcelona manifiesta en **SJMerc. Barcelona n.º 2, de 11.2.2009 (AC 2009\299)**, que "EDREAMS no precisa de la autorización de RYANAIR para llevar a cabo su actividad de mediación. Tampoco se advierte un desvío de negocio o de clientela, pues **RYANAIR, que se beneficia de todos los usuarios que le suministra la demandada** [EDREAMS], percibe siempre el precio íntegro del viaje" (SJMerc. Barcelona n.º 2, de 11.2.2009, FD 17º).

A la vista de la **SAP Pontevedra, Sec. 1ª, de 25.3.2019 (JUR 2019\128077)**, que versa sobre un caso en que los demandantes adquirieron los billetes de un vuelo (que posteriormente fue cancelado) a través de la página web de "eDreams", "al margen de los posibles intermediarios (touroperador, agencias de viajes, comercializadores, distribuidores...), **la relación jurídica derivada del contrato de transporte aéreo se produce entre la compañía aérea que presta materialmente el servicio y el pasajero que solicita y abona el precio**, y, en consecuencia, tiene derecho a ser resarcido por la cancelación injustificada del vuelo con independencia de la relación contractual en virtud de la cual la aerolínea hubiera procedido a realizar el vuelo y cuyo devenir no puede invocar u oponer frente al pasajero, ajeno al eventual negocio subyacente" (SAP Pontevedra, Sec. 1ª, de 25.3.2019, FD 2º).

El Tribunal establece en la **SAP Madrid, Sec. 21ª, de 8.3.2011 (JUR 2011\180392)**, que “no nos encontramos ante un viaje combinado organizado por la agencia de viajes sino que ésta tan sólo actuó como intermediaria en la compraventa de los billetes del avión” (SAP Madrid, Sec. 21ª, de 8.3.2011, FD 2º).

Del mismo modo, la **SAP Barcelona, Sec. 15ª, de 11.10.2011 (JUR 2015\1169)**, entiende que “la demandada (edreams), (...) había actuado como intermediaria en la contratación” (SAP Barcelona, Sec. 15ª, de 11.10.2011, FJ 1º), aceptando que se trataba de “un mero intermediario” (SAP Barcelona, Sec. 15ª, de 11.10.2011, FJ 3º).

En el mismo sentido, **SJMerc. Barcelona, n.º 10, de 26.10.2022 (JUR 2022\366765, FD 5º)**, con cita a **SAP Madrid, Sec. 28ª, de 14.7.2011 (JUR 2011\ 308862, FD 3º)**.

En términos prácticamente idénticos se pronuncia el Juzgado de lo Mercantil de Bilbao n.º 3, en **SJMerc. Bilbao n.º 3, de 20.8.2022 (JUR 2022\384930)**. Según razona el Juzgado, eDreams “no es operadora, ni contratante de los vuelos (lo son las compañías aéreas) sino intermediaria en la contratación del transporte” (SJMerc. Bilbao n.º 3, de 20.8.2022, FD 2º). Respecto a la responsabilidad de las intermediarias en la contratación de transporte cita la SAP Madrid, Sec. 21ª, de 8.3.2011, que explica lo siguiente sobre la actuación de la agencia VACACIONES EDREAMS SL (y su correspondiente responsabilidad:

- “...en este ámbito del transporte aéreo de personas, que debemos contemplar al amparo de la ley española (...), la agencia VACACIONES EDREAMS SL ni era la organizadora del periplo vacacional de los demandados ni les vendió a éstos un paquete turístico, sino que operó, en este caso, como mediadora mercantil, poniendo en contacto a dos partes a ella ajenas para que pudieran contratar entre sí”.
- Concretamente, su labor consistió en posibilitar “la contratación del transporte entre la compañía aérea y quienes deseaban viajar (...), pero sin ser parte ella en el contrato de transporte (que vinculaba directamente al transportista aéreo con el viajero, sin que la agencia tuviera la condición de transportista contractual)”.
- Sobre la base de las consideraciones anteriores, “la entidad demandada se limitó a proporcionar, a través de su herramienta web, información a los clientes sobre las posibilidades existentes para realizar el trayecto aéreo extraída de los sistemas que fluyen en Internet y a gestionar, simplemente, la adquisición por los demandantes a la prestataria del servicio de transporte, que lo era la compañía brasileña VARIG LÍNEAS AÉREAS, de los pasajes que en concreto les interesaron a aquéllos”.
- De acuerdo con los razonamientos practicados, “las obligaciones que asumen las agencias, en los casos en los que actúen exclusivamente como meras mediadoras mercantiles en la adquisición de los billetes, son las siguientes: 1º) realizar las gestiones oportunas para que el viajero pueda contratar el

transporte que le interesa con la compañía aérea que lo ofrezca; 2º) proporcionar al pasajero que tenga la condición de consumidor información veraz y suficiente sobre las características del servicio y sobre su precio (artículo 13.1d de la Ley 26/1984 - ahora, artículos 8.d , 20 , 60 y 97 del TR de la LGDCU 1/2007); 3º) servir de interlocutor entre el pasajero y la transportista, propiciando la entrega respectiva de documentación y el pago del precio; y 4º) cumplir cualquier otra obligación que libremente - artículo 1089 , 1091 , 1254 , 1255 y 1257 del C. Civil - hubiese podido pactar con los clientes (como, en su caso, asesorarle sobre el cálculo de los tiempos precisos en las escalas para enlazar con otros vuelos, etc). La agencia es responsable en caso de incumplimiento de estas obligaciones”.

- El JMerc. Bilbao, acogiendo lo expresado por la SAP Madrid determina que “no estamos en casos como el presente ante un comisionista equiparable al porteador (...) porque la agencia de viajes no se compromete con el cliente, a cambio de precio, a responsabilizarse de que se lleve adelante la operación de transporte, ni por sí ni por medio de otro”.
- A los efectos que nos conciernen, desde su perspectiva “la agencia de viajes no asume, en este tipo de mediaciones, la responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones que sean propias del transportista, que incumban precisamente a éste y no tengan que ver con el ámbito propio de las que corresponde desplegar a aquélla”.

En suma, a juicio del JMerc. Bilbao n.º 3, “no puede reclamársele reembolso del precio del billete por cancelación a la intermediaria, sino que la legitimación pasiva le corresponde a la contratante que es la compañía aérea, lo que determina la desestimación de la Demanda en cuanto a la citada Agencia de Viajes [VACACIONES EDREAMS SL]” (SJMerc. Bilbao n.º 3, de 20.8.2022, FD 2º).

En la misma línea, si atendemos a lo sostenido en la **SJMerc. Bilbao n.º 2, de 29.4.2016 (JUR 2016\142331)**, que cita la misma SAP Madrid, debemos descartar la responsabilidad de eDreams por la cancelación de los vuelos o la falta de conformidad en la prestación de los servicios incluidos en los viajes combinados. Con base en los anteriores argumentos entiende que en el caso que le correspondía enjuiciar “...EDREAMS se limitó, a través de su página web, a poner en contacto a los demandantes con AIR EUROPA a fin de que concertaran con ésta un contrato de transporte, siendo la compañía aérea la contratante y, consecuentemente, la legitimada para atender pretensiones como la que nos ocupan” (SJMerc. de Bilbao n.º 2, de 29.4.2016, FD 2º).

En **SJMerc. Donostia-San Sebastián n.º 1, de 23.9.2022 (JUR 2022\384660)**, que también cita a la SAP Madrid reproducida, se fundamenta que el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo “es quien tiene la legitimación pasiva frente a la reclamación efectuada, como se desprende de los arts. 2.c), 3.5, 5 y 8 del R 261/04. Además de ello, es el destinatario final del pago hecho por el pasajero, el cual, por otro lado, es ajeno a la relación contractual entre la operadora y la intermediaria, que no puede

oponerse para obstar a un derecho de reembolso reconocido frente a la transportista por disposición legal" (SJMerc. nº 1 de Donostia-San Sebastián, de 23.9.2022, FD 5º), por ello estima íntegramente la demanda formulada contra la compañía aérea por la cancelación sufrida en los vuelos de ida y vuelta (pese a que éstos fuesen contratados a través de VACACIONES EDREAMS S.L.).

La **SJMerc. Bilbao n.º 2, de 7.3.2016 (JUR 2016\120445)** señala que "sin perjuicio del derecho de repetición que pudiera corresponder a aquella [contra EDREAMS por la falta de información], debe prosperar la demanda [formulada contra VUELING AIRLINES, S.A., en reclamación de 1.064,01 €, intereses legales y costas, en concepto de devolución del precio de tres billetes aéreos por desistimiento contractual] toda vez que el vínculo contractual lo estableció el demandante con Vueling, no con EDREAMS, sin perjuicio de la intermediación realizada por ésta, y ha sido la compañía aérea la que se ha beneficiado del precio pagado" (SJMerc. Bilbao n.º 2, de 7.3.2016, FD 3º).

De acuerdo con los argumentos precedentes, eDreams solamente habría de cumplir a las obligaciones a las que queda sujeta por el contrato de intermediación en la compra de los pasajes o viajes combinados (entre las que se incluye la de reclamar la devolución de su importe cuando concorra una circunstancia que pueda justificar esa devolución, por ejemplo, en caso de que exista falta de información en la contratación³¹). También deberá hacerse cargo eDreams de las posibles comisiones (de las que no tiene que responder el consumidor, sino que la compañía deberá devolver el precio íntegro que el pasajero abonase por los billetes, sin perjuicio de la repetición que pueda hacer contra eDreams).

Por su parte, la **SAP Álava, Sec. 1ª, de 11.6.2012 (AC 2013\537)**, destaca que "es incuestionable la existencia de una relación contractual entre la compañía aérea y el comprador de los billetes, relación contractual que no es negada por la Juzgadora de instancia, quien argumenta, en la sentencia recurrida, que en la reserva la compañía aérea no tuvo relación alguna con el demandante sino con la intermediaria Vacaciones Edreams S.L. y es que en el correo electrónico de confirmación reserva Vueling: NUM000, de la ahora apelante, se expone que la misma ha gestionado la reserva directamente en la web de la compañía Low Cost, siendo su intervención calificable como de mediación mercantil" (SAP de Álava, Sec. 1ª, de 11.6.2012, FJ 2º).

En contraposición, no podemos apoyar que "eDreams" actúa en nombre y por cuenta de compañías aéreas como Ryanair, debido a que, según se recoge en la **SAP Barcelona, Sec. 15ª, de 17.12.2009 (AC 2010\1849)**, "Edreams no se presenta formalmente bajo ninguna apariencia de relación o vinculación con Ryanair, entre otras razones porque esta última denuncia en otro momento que, al mostrar Edreams los resultados de las búsquedas solicitadas por sus clientes, si alguno de los vuelos ofertados es de Ryanair, se omite la referencia a dicha procedencia" (SAP Barcelona, Sec. 15ª, de 17.12.2009, FD 6º).

De acuerdo con la anterior sentencia, sin perjuicio de las resoluciones citadas, a mi juicio, EDREAMS (agencia de viajes) debería responder frente al viajero, puesto que a través de ella se hizo la contratación, con independencia de las operaciones subyacentes. El viajero

³¹ Vid. al respecto **SJMerc. Bilbao n.º 2, de 7.3.2016 (JUR 2016\120445)**.

únicamente celebró un contrato con la agencia de viajes (contrato de pasaje aéreo de personas o contrato de viaje combinado si se incluyesen más servicios de viaje a efectos de mismo viaje o vacación en los términos del art. 151.1, letra b), del TRLGDCU). Resulta indiscutible que eDreams fue con quien el consumidor contrató y a quien entregó el importe de los billetes de avión o viaje combinado (mediante el pago *online*), mostrándose como deudor de la operación. El consumidor realizó la reserva con eDreams por la confianza que ésta le generaba, sin conocer si actuaba por nombre y cuenta de una concreta compañía aérea (v. gr. RYANAIR, BRITISH AIRWAYS, IBERIA, VUELING, AIR FRANCE o cualquier otra).

Parece conveniente aclarar que si nosotros buscamos un vuelo en su página web (introduciendo nuestro lugar de partida, destino, fecha de salida y fecha de vuelta) aparece un calendario con los precios del billete en cada uno de los días, indicando "Ida y vuelta [en los días que hemos seleccionado] desde ... €", pero nada se detalla acerca de cuál es la compañía aérea que realizará el vuelo, solamente cuando pulsamos "continuar" se generan combinaciones de vuelos y ya nos muestran con qué operador volaríamos (pudiendo elegir nuestros billetes en un vuelo realizado por Air Europa, Air France, Transavia France, Easyjet o Iberia). Desde mi perspectiva, el hecho de que eDreams ofrezca efectuar el trayecto con tal variedad de aerolíneas (incluso combinando el vuelo de ida con una de ellas y la vuelta con otra diferente) no hace otra cosa que reforzar el convencimiento del consumidor de que está realizando el contrato (del que nacen las obligaciones) con eDreams (no con la compañía en cuestión). Es decir, la plataforma eDreams transmite la impresión al consumidor medio de que es ella quien vende (en nombre propio, sin que pueda argüir que actúa como agente), de modo que las reclamaciones deberán ser dirigidas frente a ella para recuperar el dinero.

Dicho esto, debemos fijar con base a qué normativa puede dirigirse el consumidor contra las empresas que gestionan las plataformas digitales para la búsqueda y contratación de vuelos sin ser ellas quienes prestan el servicio de transporte (como, por ejemplo, EDREAMS y RUMBO).

5. ¿Una plataforma de viajes, como eDreams, puede considerarse "servicio de la sociedad de la información"?

En este apartado estudiaremos las plataformas en línea de viajes y alojamiento desde su posible condición de prestadoras de servicios de la sociedad de la información y, en particular, como prestadoras de servicios de alojamiento de datos, a fin de determinar la posible atribución del régimen de responsabilidad por los contenidos difundidos, con independencia del régimen jurídico particular que puede corresponderle según los servicios concretos que preste (vuelos, alojamiento, viajes combinados, etc.).

Si acudimos a las definiciones contenidas en el Anexo de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, a los efectos de la citada ley, se entenderá por "a) "Servicios de la sociedad de la información" o "servicios": todo servicio prestado normalmente a título oneroso, a distancia, por vía electrónica y a petición individual del destinatario (...)" Asimismo, el citado precepto determina que "son

servicios de la sociedad de la información, entre otros y siempre que representen una actividad económica (...) 1.º La contratación de bienes o servicios por vía electrónica ...”.

ASENSI MERAS afirma que “las agencias de viajes que operan a través de Internet para ofrecer, y en su caso, comercializar productos y/o servicios turísticos, realizan una actividad de prestación de servicios de la sociedad de la información ya que se trata de una actividad consistente en la prestación de un servicio que se suministra en el marco de una actividad organizada, normalmente a título oneroso, a distancia, por medios electrónicos y a petición individual de un destinatario”³², por lo que concluye que tales empresas “tendrán la consideración de prestadores de servicios de la sociedad de la información, y estarán sometidas al estatuto jurídico previsto en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de comercio electrónico”³³. Si bien, continúa indicando que la sumisión de las agencias de viaje *on line* a la normativa aplicable a los prestadores de servicios de la sociedad de la información no supone “que éstas estén exentas del cumplimiento de las obligaciones que se deriven del ejercicio de esta actividad en el mercado tradicional”³⁴.

De acuerdo con la STS (Contencioso, Sec. 2ª), de 23.7.2020 (RJ 2020\5154) (en adelante, STS 23.7.2020, “los “servicios de intermediación” de la Ley 34/2002 consistentes en el mero almacenamiento de datos, no tienen acceso a la información sobre la transacción (intervinientes, precio, etc.): se limitan a facilitar el contacto entre el cedente y el cesionario, que son quienes culminan la transacción al margen ya de la plataforma” (STS 23.7.2020, FD 5º) pero parece que eso no es lo que sucede con eDreams por el modo en que realiza su actividad, que intermedia hasta el final de la transacción (observamos que su modelo de negocio consiste en la intermediación en la transacción hasta la perfección del negocio subyacente) y además del servicio de intermediación ofrece el de reserva y pago *on line*.

Cabe destacar que en los casos que venimos analizando las plataformas no prestan el servicio subyacente (sino que de ello se encargan las compañías aéreas o establecimientos hoteleros) y que la mayoría de los datos requeridos no están bajo su control. Así, podríamos plantearnos por lo que se refiere al régimen de atribución de responsabilidades si puede beneficiarse de las garantías de «puerto seguro» (*safe harbour*, en inglés), arts. 14 y 15 de la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico) -DCE-, que conlleva el principio de exención de responsabilidad o inexistencia de obligación general de supervisión, para ello esbozaremos en qué consiste la “doctrina de los puertos seguros”, como doctrina de irresponsabilidad de los intermediarios, y cuándo se pierde la consideración de “puerto seguro”.

³² ASENSI MERAS, A.: «Contratación *on line* de servicios turísticos y paquetes dinámicos de turismo», *Revista Investigaciones Turísticas*, n.º 12, 2016, p. 165.

³³ ASENSI MERAS, A.: «Contratación *on line* ..., op. cit.», *Revista Investigaciones Turísticas*, n.º 12, 2016, pp. 165-166.

³⁴ ASENSI MERAS, A.: «Contratación *on line* ..., op. cit.», *Revista Investigaciones Turísticas*, n.º 12, 2016, p. 166.

Si atendemos a lo establecido en los considerandos "(42) a (48) de la citada Directiva, la exención de responsabilidad por los datos tratados o almacenados se entiende, en tanto en cuanto la actividad del prestador de los servicios de la sociedad de la información (PSSI) se limita al proceso técnico de explotar y facilitar el acceso a la red (42) o no tiene participación en los datos transmitidos (43)" (STS 23.7.2020, FD 6º), mientras que debemos "recordar que la obligación señalada en el artículo 54 ter del RGAT se establece respecto de los intermediarios, es decir, que el PSSI deberá realizar una actividad de intermediación, algo más que el mero alojamiento de datos o facilitamiento del acceso a red" (STS 23.7.2020, FD 6º).

La citada Directiva ha sido sustituida por el Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de octubre de 2022, relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (Reglamento de Servicios Digitales) (en adelante, Reglamento (UE) 2022/2065)³⁵, con entrada en vigor el 16.11.2022, aplicable desde el 17.2.2024, pero, a grandes rasgos, a pesar de los años transcurridos y la evolución de las nuevas tecnologías, el régimen previsto en la 2000/31/CE permanece. Debe destacarse su análogo tratamiento en el considerando 13 del citado texto legal, que "a fin de evitar la imposición de obligaciones excesivamente generales", dispone que "los prestadores de servicios de alojamiento de datos no deben ser considerados plataformas en línea cuando la difusión al público sea tan solo una característica menor o meramente accesorio que esté inextricablemente unida a otro servicio o una funcionalidad menor del servicio principal, y dicha característica o funcionalidad no pueda utilizarse, por razones técnicas objetivas, sin ese otro servicio o servicio principal, y la integración de dicha característica o funcionalidad no sea un medio para eludir la aplicabilidad de las disposiciones del presente Reglamento aplicables a las plataformas en línea".

Si bien, como hace notar MARTÍNEZ GÓMEZ, "como novedad respecto a los servicios de *hosting* (arts. 5 PRLSD y 14 DCE), las plataformas en línea que permitan que los consumidores formalicen contratos a distancia con comerciantes, perderán el puerto seguro cuando puedan inducir a confusión a un consumidor medio sobre la identidad del vendedor o del prestador del producto o servicio objeto de la transacción"³⁶. Ya hemos explicado en el apartado cuarto que, al celebrar el contrato con eDreams, debido a su forma de presentarse y actuar, susceptible de inducir a error a los consumidores acerca de quién es el vendedor del servicio pactado, se genera en el consumidor medio la percepción de que es dicha entidad quien se obliga directamente del buen fin del contrato (no la aerolínea encargada de efectuar el vuelo), luego, de acuerdo con la citada autora, al inducir a confusión al consumidor medio sobre la identidad del vendedor o prestador del servicio objeto de la transacción (viaje combinado), eDreams pierde el puerto seguro (ex art. 5

³⁵ Se recomienda la lectura de MARTÍNEZ GÓMEZ, S.: «Las plataformas, en el punto de mira de la normativa digital europea», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, noviembre 2022, disponible en: https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Las_plataformas_en_el_punto_de_mira_de_la_normativa_digital_europea.pdf

³⁶ MARTÍNEZ GÓMEZ, S.: «Las plataformas, en ..., *ibid.*», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, noviembre 2022, disponible en: https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Las_plataformas_en_el_punto_de_mira_de_la_normativa_digital_europea.pdf, p. 5.

Reglamento (UE) 2022/2065 y art. 14 DCE), por lo que no puede quedar amparada en dicha protección.

Siguiendo la tesis de RODRÍGUEZ GARCÍA, para la subsunción de la actividad de la plataforma (prestador de servicios de intermediación) dentro del puerto seguro son necesarias las siguientes características: "conocimiento (rol activo en sentido negativo, pues se pierde el puerto seguro si se conoce, si se "controla") y diligencia (rol activo en sentido positivo, se tiene el puerto seguro si se actúa, si se "gestiona")"³⁷. Consecuentemente, solamente tales plataformas gozarían del puerto seguro.

Sin embargo, como hemos confirmado en los apartados precedentes, eDreams permite "gestionar reserva" desde su propia página web y utiliza la frase publicitaria "Busca. Reserva. Viaja". Estas plataformas, que realizan un servicio de intermediación que no se limita al mero alojamiento de datos (permiten que los consumidores -pasajeros o viajeros- celebren contratos a distancia posibilitando la transacción e inducen al consumidor a pensar que el servicio se proporciona por la propia plataforma en línea o por un destinatario que actúa bajo su control, en los términos del art. 6.3 de la Ley de Servicios Digitales -DSA-, como es el caso de eDreams) serían un servicio de la sociedad de la información sin tener "puerto seguro".

6. Conclusiones

- i. La contratación a través de plataformas intermediarias en línea puede suscitar problemas por la complejidad de la relación contractual que se genera y la dificultad de delimitar cuál es su naturaleza jurídica y régimen de responsabilidad aplicable. Existe una evidente "falta de claridad sobre quién es responsable en caso de un problema como la mayor desventaja de esta modalidad de contratación"³⁸.
- ii. Pese a la estructura triangular de la contratación a través de plataformas, no puede negarse la relación entre los consumidores (usuarios) y las obligaciones de la plataforma cuando interviene de forma activa en esta modalidad de contratación.
- iii. Se hace necesaria una regulación que resuelva cuál es el papel de la plataforma como intermediaria, qué derechos y obligaciones asisten a las partes y cuál es su responsabilidad en caso de incumplimiento por parte del oferente del servicio para que los usuarios de plataformas digitales no queden desprotegidos.
- iv. Para aclarar el régimen de responsabilidad del operador de la plataforma debemos atender a su actuación en la contratación y a la forma de presentarse al consumidor (si le transmite la impresión de que es ella quien contrata en nombre propio, generando el entorno de confianza que le llevó a la contratación,

³⁷ RODRÍGUEZ GARCÍA, N.: «La cláusula del buen samaritano y el régimen de puertos seguros: a vueltas con la LSSI y la DSA», *Actualidad Jurídica Iberoamericana*, n.º 18, 2023, pp. 723-724.

³⁸ CUENA CASAS, M.: «La contratación a ..., *op. cit.*», *Cuadernos de Derecho Transnacional*, vol. 12, n.º 2, 2020 pp. 296-297.

habrá de responder por los problemas en la prestación de los servicios o cancelación de éstos). Por consiguiente, habrá de examinarse el caso concreto observando la forma en que se contrata y el papel de la plataforma en línea.

- v. La agencia de viajes puede actuar en nombre y por cuenta ajena aun siendo una agencia en línea ("*online*"), pero ello no es lo que sucede en el caso de autos, sino que eDreams contrata en nombre propio.
- vi. En contra de lo sostenido por la jurisprudencia, lo cierto y verdadero es que eDreams no se limita a poner en contacto a los consumidores que desean viajar con las aerolíneas o establecimientos hoteleros (siendo el medio a través del cual se produce la interacción), sino que a través de su página web se lleva a cabo la contratación, permitiendo realizar la reserva y el pago, de tal forma que queda obligada con el consumidor, respondiendo por la cancelación o el cumplimiento defectuoso del viaje combinado, debiendo realizar el reembolso al viajero "sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo no superior a catorce días naturales después de la terminación del contrato de viaje combinado" (art. 160.4 TRLGDCU).
- vii. Además, da igual que la propia agencia de viajes *online* argumente que solamente presta un servicio de búsqueda y comparación de vuelos y hoteles para encontrar los billetes de avión y habitaciones al menor precio, así como lo que se indique en sus términos y condiciones, pues, según lo dispuesto en el artículo 150.3 del TRLGDCU: "No quedarán eximidos de las obligaciones establecidas en este libro [Libro Cuarto, sobre Viajes combinados y servicios de viaje vinculados] los organizadores de viajes combinados, o, en su caso, los minoristas, así como los empresarios que facilitan servicios de viaje vinculados, aunque declaren que actúan exclusivamente como prestadores de un servicio de viaje, como intermediarios o en cualquier otra calidad (...)".
- viii. Como servicio de la sociedad de la información, existe un régimen jurídico particular de limitación de responsabilidad (puerto seguro o *safe harbour*) para los PSSI de servicios de alojamiento de datos, pero la labor de la plataforma electrónica en cuestión excede del mero almacenamiento y alojamiento de datos. Edreams permite a los consumidores celebrar contratos a distancia haciendo posible la transacción por el vuelo o el viaje combinado y puede inducir a creer al consumidor medio que tanto la información como el servicio objeto de la transacción se proporciona por la propia plataforma en línea o por un auxiliar material del cumplimiento bajo su control, sin que podamos entender que opera la exención del "puerto seguro"³⁹.

³⁹ De acuerdo con lo previsto en el art. 6.3 del Reglamento (UE) 2022/2065: "El apartado 1 [relativo a la exención de la responsabilidad de los intermediarios en línea -régimen de puertos seguros- como consecuencia de que la actuación del prestador de servicios de la sociedad de la información consiste en el mero almacenamiento de información facilitada por un destinatario del servicio, por la cual "el prestador de servicios no podrá ser considerado responsable de la información almacenada a petición del destinatario" si se diesen las condiciones previstas en dicho apartado, estas son, (i.) no tener conocimiento efectivo de una actividad ilícita o de un contenido ilícito y, en lo que se refiere a solicitudes de indemnización por daños y perjuicios, no ser consciente de hechos o circunstancias que pongan de manifiesto la actividad ilícita o el contenido ilícito, o, (ii.) *ex post*, actuar con prontitud para retirar el contenido ilícito o bloquear el acceso a este en cuanto tenga conocimiento o

- ix. Siguiendo a ARROYO AMAYUELAS, “una vez perdido el puerto seguro, el intermediario solo será responsable de la infracción si se cumplen las condiciones previstas en el respectivo Estado Miembro para ello. Por consiguiente, la falta de exoneración no equivale a una correlativa y automática imputación de responsabilidad”⁴⁰.

7. Bibliografía

ALVARADO HERRERA, Lucía: «Nuevas formas de protección del consumidor en la contratación electrónica de servicios turísticos: los servicios de viaje vinculados», *Revista de Estudios Jurídicos y Criminológicos*, n.º 3, 2021, ISSN-e: 2660-7964 (págs. 103-139).

ARROYO AMAYUELAS, Esther: «La responsabilidad de los intermediarios en internet ¿puertos seguros a prueba de futuro?», *Cuadernos de Derecho Transnacional*, vol. 12, n.º 1, 2020, ISSN: 1989-4570 (págs. 808-837).

ASENSI MERAS, Altea: «Contratación *on line* de servicios turísticos y paquetes dinámicos de turismo», *Revista Investigaciones Turísticas*, n.º 12, 2016, ISSN: 2174-5609 (págs. 163-182).

COMISIÓN EUROPEA: “Una Agenda Europea para la economía colaborativa”, COM. 2016, 356 final, de 2.6.2016, disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:52016DC0356> [última consulta: 28.11.2023].

CUENA CASAS, Matilde: «La contratación a través de plataformas intermediarias en línea», *Cuadernos de Derecho Transnacional*, vol. 12, n.º 2, 2020, ISSN: 1989-4570 (págs. 283-348).

DEL SAZ DOMÍNGUEZ, Lucía:

- «La contratación turística mediante plataformas digitales», *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, n.º 45/2023, disponible en: <https://revista.uclm.es/index.php/cesco/article/view/3311/2626> [última consulta: 28.11.2023].
- «Responsabilidad por falta de conformidad del viaje combinado: nuevo régimen. Supresión de la responsabilidad del minorista», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, noviembre 2023, disponible en:

sea consciente de la existencia de la actividad o contenido ilícito] no se aplicará con respecto a la responsabilidad, en virtud del Derecho en materia de protección de los consumidores, de las plataformas en línea que permitan que los consumidores celebren contratos a distancia con comerciantes, cuando dicha plataforma en línea presente el elemento de información concreto, o haga posible de otro modo la transacción concreta de que se trate, de manera que pueda inducir a un consumidor medio a creer que esa información, o el producto o servicio que sea el objeto de la transacción, se proporcione por la propia plataforma en línea o por un destinatario del servicio que actúe bajo su autoridad o control”.

⁴⁰ ARROYO AMAYUELAS, E.: «La responsabilidad de los intermediarios en internet ¿puertos seguros a prueba de futuro?», *Cuadernos de Derecho Transnacional*, vol. 12, n.º 1, 2020, p. 809.

https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Responsabilidad_por_falta_de_conformidad_del_viaje_combinado.pdf [última consulta: 28.11.2023].

FLAQUER RIUTORT, Juan: «Cargos de emisión y gestión en el billete aéreo electrónico», *Revista de Derecho Mercantil*, n.º 291, 2014, ISSN: 0210-0797 (págs. 327-358).

GONZÁLEZ CABRERA, Inmaculada: «Una nueva configuración legal del viaje turístico. Del viaje combinado al paquete dinámico», *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil*, n.º 7, 2017, ISSN: 2174-1840 (págs. 29-66).

LÓPEZ ORTEGA, Raquel: «Las plataformas Uber, BlaBlaCar y Airbnb ¿Intermediarias o prestadoras del servicio subyacente?», *Revista de Derecho Mercantil*, n.º 321, 2021, ISSN: 0210-0797.

MARTÍNEZ ESPÍN, Pascual: «Productores, proveedores, plataformas, intermediarios, guardianes de acceso», en CARRASCO PERERA, Á.: *Derecho de Consumo. Materiales, fundamentos, aplicaciones*, Aranzadi, Navarra, 2023, ISBN: 978-84-1162-193-9 (págs. 459-486).

MARTÍNEZ GÓMEZ, Sheila: «Las plataformas, en el punto de mira de la normativa digital europea», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, noviembre 2022, disponible en: https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Las_plataformas_en_el_punto_de_mira_de_la_normativa_digital_europea.pdf [última consulta: 28.11.2023].

RODRÍGUEZ GARCÍA, Nora: «La cláusula del buen samaritano y el régimen de puertos seguros: a vueltas con la LSSI y la DSA», *Actualidad Jurídica Iberoamericana*, n.º 18, 2023, ISSN: 2386-4567 (págs. 714-735).

8. Jurisprudencia citada

8.1. Tribunal Supremo

Tribunal, Sala, Sec.	Fecha	Ref.	ECLI	Magistrado Ponente
STS (Civil, Sec. 1ª)	30.10.2012	RJ 2013\2273	ES:TS:2012:9153	Rafael Gimeno-Bayón Cobos
STS (Contencioso, Sec. 2ª)	23.7.2020	RJ 2020\5154	ES:TS:2020:2494	José Díaz Delgado

8.2. Audiencias provinciales

Tribunal, Sala, Sec.	Fecha	Ref.	ECLI	Magistrado Ponente
----------------------	-------	------	------	--------------------

SAP Barcelona, Sec. 15ª	17.12.2009	AC 2010\1849	ES:APB:2009:15141	Ignacio Sancho Gargallo
SAP Madrid, Sec. 21ª	8.3.2011	JUR 2011\180392	ES:APM:2011:3547	Ramón Belo González
SAP Madrid, Sec. 28ª	14.7.2011	JUR 2011\308862	ES:APM:2011:10172	Enrique García García
SAP Barcelona, Sec. 15ª	11.10.2011	JUR 2015\1169	ES:APB:2011:15102	Juan Francisco Garnica Martín
SAP Álava, Sec. 1ª	11.6.2012	AC 2013\537	ES:APVI:2012:573	Iñigo Elizburu Aguirre
SAP Pontevedra, Sec. 1ª	25.3.2019	JUR 2019\128077	ES:APPO:2019:560	Manuel Almenar Belenguer
SAP Barcelona, Sec. 15ª	25.9.2019	JUR 2019\276127	ES:APB:2019:11103	Manuel Díaz Muyor

8.3. Juzgados de lo Mercantil

Tribunal, Sala, Sec.	Fecha	Ref.	ECLI	Magistrado Ponente
SJMerc. Barcelona n.º 2	11.2.2009	AC 2009\299	-	José María Ribelles Arellano
SJMerc. Bilbao n.º 2	7.3.2016	JUR 2016\120445	ES:JMBI:2016:1245	Olga Ahedo Peña
SJMerc. Bilbao n.º 2	29.4.2016	JUR 2016\142331	ES:JMBI:2016:1755	Olga Ahedo Peña
SJMerc. Bilbao n.º 3	20.8.2022	JUR 2022\384930	ES:JMBI:2022:12553	José María Tapia López
SJMerc. Donostia-San Sebastián n.º 1	23.9.2022	JUR 2022\384660	ES:JMSS:2022:12581	Pedro José Malagón Ruiz
SJMerc. Barcelona, n.º 10	26.10.2022	JUR 2022\366765	ES:JMB:2022:11793	Rebeca González Morajudo