

LIBERTAD DE PRECIOS Y COBRO POR LA FACTURACIÓN DE EQUIPAJE EN EL TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS

COMENTARIO A LA STJUE DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2014 (ASUNTO C-487/12, *VUELING AIRLINES*)

Ricardo Pazos Castro

Investigador predoctoral de Derecho Civil

Universidad de Santiago de Compostela

Resumen: El Instituto Gallego de Consumo impuso una multa de 3.000 euros a una aerolínea que había cobrado a un pasajero un suplemento sobre el precio base del billete por la facturación de su equipaje. La imposición de la sanción se basaba fundamentalmente en el artículo 97 de la Ley de navegación aérea, que parece requerir que las compañías aéreas garanticen a los pasajeros en todo caso el derecho a facturar equipaje sin tener que abonar cargo adicional alguno. El TJUE debe decidir si una norma como esta es contraria al principio de libertad de precios establecido en el Reglamento nº 1008/2008.

Palabras clave: libertad de precios, facturación de equipaje, servicios complementarios, tarifas aéreas, suplemento del precio.

Title: Pricing freedom and checked baggage charge in passenger air transportation. Comment on the ECJ judgment of 18 September 2014 (Case C-487/12, *Vueling Airlines*)

Abstract: The *Instituto Galego de Consumo* imposed a 3.000 euros fine on an airline that had charged one passenger a supplement on top of the base price of the ticket purchased for checking in some baggage. The imposition of the penalty was based mainly on article 97 of the *Ley de navegación aérea*, which seems to require airlines to grant passengers the right always to check in baggage without paying any additional fee. The ECJ must decide whether or not such a rule is contrary to the pricing freedom principle set forth in Regulation No 1008/2008.

Keywords: pricing freedom, baggage checking in, additional services, air fares, price supplement.

SUMARIO. 1. Introducción. 2. El Derecho aplicable y la cuestión prejudicial. 3. La decisión del Tribunal de Justicia de la Unión Europea. 4. Valoración de la sentencia.

1. Introducción

El número de personas que utilizan el transporte aéreo ha ido aumentando de forma paulatina lo largo de los años, lo cual ha tenido como consecuencia lógica la necesidad por parte de las aerolíneas de dar respuesta a una demanda cada vez más heterogénea. Así, además de una constante búsqueda por la simplificación en la actividad empresarial con el objetivo de ganar en competitividad, las compañías aéreas han ido adaptando los servicios que prestan a las preferencias de los consumidores. En los últimos años esto se ha traducido, por ejemplo, en ofrecer varias tarifas alternativas, cada una de las cuales difiere de las demás en algunas de las condiciones contractuales. De esta forma, el cliente puede escoger la tarifa más adecuada y no se ve obligado a pagar por prestaciones que no le reportan ninguna utilidad.

En el marco de la oferta de diferentes tarifas, uno de los elementos característicos es la posibilidad de adquirir un billete sin derecho a facturar equipaje. Esta opción pretende prestar el servicio de transporte a un menor precio para aquellos pasajeros que no tienen esa necesidad, prefiriendo ahorrar el tiempo que implica toda la serie de operaciones de facturación y recogida de maletas en destino. Esta estrategia empresarial ha sido seguida tanto por las compañías de bajo coste (*low cost*) como por las denominadas «tradicionales» (*no low cost*), si bien la forma de llevarla a cabo varía según los casos. En ocasiones, al usuario se le ofrece simplemente un billete básico que le otorga el derecho a ser transportado en la aeronave, y después se le da la opción de añadir otros servicios complementarios. Otras veces, se muestran desde el principio del proceso online de compra de billete varias tarifas con un conjunto de condiciones para cada una de ellas, sin perjuicio de que durante el proceso de reserva el comprador pueda adquirir complementariamente otros servicios. La controversia tratada en el presente comentario se plantea, precisamente, en un caso en el que al consumidor se le ofrecen varias tarifas y éste escoge un billete básico, seleccionando posteriormente, durante el proceso de compra, la facturación de equipaje como servicio adicional.

La sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 18 de septiembre de 2014 (Vueling Airlines, S.A./Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia, asunto C-487/12, no publicada todavía en el repertorio oficial) objeto de comentario se dicta en el marco de un litigio entre Vueling y el Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia (en adelante, IGC). El conflicto se originó ante la denuncia presentada en el Ayuntamiento de Ourense por una usuaria a la que Vueling había cobrado un recargo de 40 euros sobre el precio base del billete por la facturación en línea de dos maletas para un viaje de ida y vuelta, o lo que es lo mismo, 10 euros por equipaje y trayecto. La usuaria consideraba abusiva dicha práctica. Después de dar traslado de la denuncia al IGC, éste incoó un procedimiento administrativo sancionador que concluyó con la

imposición de una multa de 3.000 euros a la aerolínea mediante resolución de 27 de junio de 2011. La compañía aérea presentó un recurso de alzada contra la decisión del IGC, que fue desestimado por silencio negativo, a la vista de lo cual decidió acudir a la vía judicial. En este contexto, el Juzgado Contencioso-Administrativo nº 1 de Ourense planteó una cuestión prejudicial ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea mediante auto de 23 de octubre de 2012¹.

2. El Derecho aplicable y la cuestión prejudicial

La multa impuesta por el IGC tenía su fundamento legal en el artículo 97 de la Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea (BOE nº 176, de 23-7-1960) (en adelante, LN), en relación con los artículos 82, 86, 87 y 89 del TRLGDCU. Aunque dicho artículo 97 de la LN fue modificado por la Ley 1/2011, de 4 de marzo, por la que se establece el Programa Estatal de Seguridad Operacional para la Aviación Civil y se modifica la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea (BOE nº 55, de 5-3-11), al haberse celebrado el contrato de transporte aéreo en el año 2010, es preciso tener en cuenta la redacción del precepto anterior a la modificación. En este sentido, el artículo 97 de la LN establecía: «el transportista estará obligado a transportar juntamente con los viajeros y dentro del precio del billete, el equipaje, con los límites de peso y volumen que fijen los Reglamentos. El exceso será objeto de estipulación especial. No se considerarán equipaje, a este efecto, los objetos y bultos de mano que el viajero lleve consigo»².

El órgano jurisdiccional nacional considera en su auto de remisión que el artículo 97 de la LN reconoce al pasajero «el derecho a facturar equipaje de determinadas características en todo caso y sin sobre coste sobre el precio base del billete de avión». Sin embargo, el Gobierno español alega que esta interpretación del precepto es errónea, sosteniendo, por el contrario, que el artículo indicado se refiere en realidad al contenido del contrato y a la obligación de las compañías aéreas de garantizar el transporte del equipaje de los pasajeros, y no al precio del billete. Es decir, no obliga a las compañías aéreas a transportar gratuitamente el equipaje facturado³.

El Juzgado señala que al mismo tiempo debe tenerse en cuenta el Reglamento (CE) nº 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de septiembre de 2008, sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad (DO L 293, de 31 de octubre de 2008, p. 3) (en adelante, el

¹ El auto se encuentra disponible en el enlace <http://pdfs.wke.es/0/0/7/6/pd0000090076.pdf>.

² Actualmente, el artículo 97 de la LN indica: «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».

³ Sentencia *Vueling Airlines*, apartado 25.

Reglamento). El artículo 22.1 del Reglamento establece el principio de libertad de precios en el transporte aéreo, disponiendo que «las compañías aéreas de la Comunidad y, sobre la base del principio de reciprocidad, las de terceros países, fijarán libremente las tarifas y fletes de los servicios aéreos intracomunitarios».

Vueling mantiene que el artículo 22.1 del Reglamento faculta a las compañías para establecer tarifas en las cuales el precio base no incluya la facturación de equipaje, elemento por el que se cobrará un recargo en caso de que el usuario desee contratar este servicio. La aerolínea considera asimismo que «no cabe duda de que los cargos de transporte de equipaje forman parte del precio y que, en consecuencia, también respecto de los mismos se predica el principio de fijación libre en el mercado», por lo que apelando al principio de primacía del Derecho comunitario estima que el artículo 22.1 del Reglamento debe prevalecer sobre el artículo 97 de la LN. Por el contrario, el IGC argumenta que el artículo 22.1 del Reglamento y el artículo 97 de la LN son plenamente compatibles, de forma que una normativa nacional que imponga la obligación a la aerolínea de incluir en el precio base del billete la facturación de equipaje no contraviene la libertad de precios establecida en Derecho comunitario.

Establecido el debate en estos términos, el Juzgado decidió plantear una cuestión prejudicial al TJUE en virtud de la cual pregunta si el artículo 22.1 del Reglamento se opone a una normativa nacional como el artículo 97 de la LN. En términos más económicos, el Abogado General exponía que la cuestión prejudicial planteada pretendía que se dilucidase si la estrategia comercial consistente en el cobro de forma opcional y complementaria de servicios como la facturación de equipaje es contraria a los derechos del consumidor y al Derecho comunitario.

3. La decisión del Tribunal de Justicia de la Unión Europea

Como cuestión introductoria es preciso hacer referencia, en primer lugar, a la liberalización del mercado del transporte aéreo. Tal y como comentaba el Abogado General, este proceso de liberalización fue iniciado por el Reglamento (CEE) nº 2409/92 del Consejo, de 23 de julio de 1992, sobre tarifas y fletes de los servicios aéreos (DO L 240, de 24 de agosto de 1992, p. 15), cuya finalidad era favorecer la competencia y la oferta en el sector para así conseguir que los precios de este tipo de transporte fueran inferiores, de manera que los consumidores pudiesen acceder a él con mayor facilidad. De esta forma, el artículo 5.1 del Reglamento nº 2409/92 proclamaba que las compañías fijarían libremente las tarifas aéreas, sin perjuicio de lo establecido en otras disposiciones del propio Reglamento nº 2409/92, cuyo artículo 2 define el concepto de «tarifas aéreas»⁴.

⁴ El artículo 2 del Reglamento nº 2409/92 decía: «A efectos del presente Reglamento, se entenderá por: a) "tarifas aéreas": los precios expresados en ecus o en moneda local que los pasajeros deban pagar a las compañías aéreas o a sus agentes por su transporte y por el transporte de su equipaje en los servicios aéreos y las condiciones de aplicación de dichos precios, incluidas la remuneración y las condiciones ofrecidas a las agencias y otros servicios auxiliares».

El Reglamento nº 2409/92 fue derogado en virtud del artículo 27 del Reglamento nº 1008/2008, que entró en vigor el 1 de noviembre de 2008⁵. El nuevo Reglamento mantuvo la tendencia hacia la liberalización del transporte aéreo y, como se ha indicado anteriormente, su artículo 22.1 recogió el principio de libertad en la fijación de las tarifas y fletes de los servicios aéreos intracomunitarios. Además, el artículo 2.18 del Reglamento definió «tarifas aéreas» de forma similar a como lo había hecho el antiguo texto normativo, indicando que son «los precios expresados en euros o en moneda local que se deban pagar a las compañías aéreas o a sus agentes u otros vendedores de billetes por el transporte de pasajeros en los servicios aéreos y las condiciones de aplicación de dichos precios, incluidas la remuneración y las condiciones ofrecidas a la agencia y otros servicios auxiliares»⁶.

El Tribunal de Justicia constata que el artículo 22.1 del Reglamento ha de ponerse en relación con el artículo 23.1 del mismo texto legal, el cual pretende garantizar la transparencia de los precios de los servicios aéreos, refiriéndose a las condiciones aplicables a las tarifas aéreas, al precio final, a la tarifa aérea, a los elementos del precio obligatorios y adicionales, y a los suplementos opcionales de precio que completan el propio servicio aéreo. A pesar de no aludir expresamente al transporte de equipaje, ha de considerarse que este servicio se encuentra incluido en el precepto y proclamarse la aplicabilidad del Reglamento a este respecto⁷.

Así lo indicaba también el Abogado General, quien dedicó parte de sus conclusiones a exponer la amplitud que ha de predicarse respecto de la noción de «precios», a propósito de los cuales se predica el principio de libertad contractual. La actividad empresarial de transporte aéreo se caracteriza por su complejidad, así como por la necesidad de interacción de un gran número de profesionales cuyos cometidos son muy diferentes unos de otros. Las aerolíneas cuentan así con personal encargado de la facturación de equipaje, con una tripulación de cabina que debe prestar asistencia en las operaciones de embarque y desembarque, además de durante el transcurso del vuelo; con personal que se ocupa de introducir el equipaje en la bodega de la aeronave y descargarlo en destino, con profesionales encargados del mantenimiento y limpieza del avión, mecánicos, etc. Algunos de los servicios accesorios al transporte de pasajeros propiamente dicho no son necesarios para muchos pasajeros, por lo que la compañía tiene que buscar el mejor mecanismo posible para cubrir esos costes. De esta forma, en lugar de cobrar a todos los pasajeros e incluir una gran parte de servicios en el contrato, estén los usuarios interesados o no en los mismos, las aerolíneas, en especial las de bajo coste, optan por una estrategia diferente que consiste en que cada usuario indica en qué servicios complementarios está interesado; lo que implica que debe abonar el precio por cada uno de tales servicios como suplemento del precio base del billete. Este tipo de servicios que no resultan imprescindibles para la operación

⁵ Cfr. artículo 28 del Reglamento.

⁶ La expresión «tarifas aéreas» no es utilizada en todas las versiones lingüísticas del Reglamento, ya que en otros idiomas la expresión utilizada se traduce por «tarifas de pasajeros», «tarifas de vuelo» y «tarifas de los billetes», como se indica en el apartado 29 de la sentencia *Vueling Airlines*.

⁷ Sentencia *Vueling Airlines*, apartados 32 a 35.

de transporte del pasajero en sentido estricto han de entenderse incluidos en el concepto de «servicios auxiliares» a los que se refiere el artículo 22.1 del Reglamento.

El Tribunal de Justicia continúa su argumentación exponiendo que el artículo 23.1 del Reglamento exige que se indique en todo momento el precio final que debe pagarse, incluyendo en el mismo los elementos obligatorios y previsibles del precio del servicio de transporte aéreo. Los suplementos en concepto de servicios que no son ni obligatorios ni indispensables para el transporte aéreo deben comunicarse de forma clara, transparente y sin ambigüedades al comienzo de cualquier proceso de reserva, debiendo ser aceptados por el pasajero «sobre una base de opción de inclusión» (*opt-in*)⁸. Esta circunstancia implica que la cuestión de si el Reglamento permite una estrategia comercial en la que el precio del servicio de transporte de equipaje facturado deba abonarse de forma separada dependerá de si dicho servicio constituye un elemento «obligatorio y previsible del precio del servicio aéreo» o, por el contrario, «representa un suplemento opcional de precio, relativo a un servicio complementario»⁹. El Tribunal pone de manifiesto el notable cambio que ha experimentado la práctica comercial en el sector del transporte aéreo, de forma que se intenta reducir al máximo el precio que los consumidores deben pagar. Para conseguir este objetivo se opta habitualmente por cargar un suplemento por la prestación de determinados servicios, de forma que la compañía aérea obtenga un rendimiento por su realización mientras que los pasajeros que no estén interesados en ellos no vean incrementado el precio de su billete. Por esta razón, ha de concluirse que el transporte de equipaje facturado no es un servicio obligatorio o indispensable en el marco del transporte aéreo de pasajeros, pudiendo constituir un suplemento opcional del precio¹⁰.

Como sostenía el propio Abogado General en sus conclusiones, la facturación de equipaje ha de estar incluida entre los servicios auxiliares respecto de los cuales la compañía aérea dispone de libertad para fijar su precio, ya que cumplir con esa prestación le supone a la aerolínea un coste que debe cubrir, mencionando expresamente que la facturación de equipaje comporta «gastos de manipulación, selección, almacenamiento, entrega e incluso custodia». Así, ponía de manifiesto que la libertad de precios incluye también el derecho de las compañías a establecer qué tipo de servicios ofrecen en el precio del billete y cuáles tienen carácter opcional. Por consiguiente, los Estados miembros carecen, al menos sobre la base del Reglamento, de la facultad de establecer qué servicios han de estar incluidos en el billete¹¹.

Finalmente, el Tribunal de Justicia concluye que una norma nacional que obliga a las aerolíneas a transportar al pasajero conjuntamente con su equipaje

⁸ Sentencia *Vueling Airlines*, apartado 36, con cita de la sentencia del TJUE de 19 de julio de 2012 (ebookers.com Deutschland GmbH/Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände - Verbraucherzentrale Bundesverband eV, C-112/11, no recogida todavía en el repertorio oficial), apartado 14, y conclusiones del Abogado General en la sentencia *Vueling Airlines*, punto 67.

⁹ Sentencia *Vueling Airlines*, apartado 37.

¹⁰ Sentencia *Vueling Airlines*, apartados 38 y 39.

¹¹ Conclusiones del Abogado General en la sentencia *Vueling Airlines*, puntos 49 a 51.

facturado, sin que dichas aerolíneas puedan cobrar un suplemento de precio en consideración a dicho servicio, no permite la fijación libre de precios en el transporte de los pasajeros. Indudablemente, la protección de los consumidores es un objetivo de la Unión Europea que debe orientar la legislación de los Estados miembros, pero esto no puede suponer la quiebra del principio de libertad en la fijación de precios. Por tanto, una norma nacional como la controvertida en el litigio principal es contraria al Reglamento.

Añade el Tribunal de Justicia que dicha norma podría también impedir que los pasajeros comparasen adecuadamente los precios fijados por las diferentes compañías, viéndose perjudicadas aquéllas que estén sometidas a una legislación que les obliga a prestar el servicio de transporte de equipaje facturado. En atención al fin de hacer posible la comparación de precios, las compañías tienen que satisfacer obligaciones de información con claridad y transparencia, correspondiendo al tribunal nacional determinar si en el caso concreto la aerolínea ha cumplido con tales exigencias¹². De hecho, la propia segmentación del mercado y la consiguiente oferta de diversas tarifas pueden dificultar el proceso de reserva y confundir a los usuarios, al encontrarse éstos con una sobrecarga informativa¹³. Este constituye un elemento que rara vez es tenido en cuenta por parte del legislador, lo cual queda patente, por ejemplo, cuando establece unas excesivas obligaciones de información que acaban por ser contraproducentes para el consumidor porque éste carece del tiempo necesario para procesar dicha información. Por eso, en este contexto, resulta imprescindible resaltar afirmaciones como las del Abogado General en el punto 63 de sus conclusiones a la sentencia *Vueling Airlines*, en el que decía que la «abundancia de componentes del precio de los billetes de los pasajeros (...) no facilita la transparencia de las tarifas».

No obstante, el artículo 97 de la LN se opone al Derecho comunitario en la medida en que sea interpretado como hizo el IGC. Por tanto, y dado que el órgano nacional debe llevar a cabo una interpretación conforme con el mencionado Derecho comunitario, el artículo 97 de la LN sólo deberá excluirse si no es posible interpretarlo de forma que satisfaga las exigencias del Reglamento¹⁴. Como ya se indicó anteriormente, el Gobierno español alegó que

¹² Sentencia *Vueling Airlines*, apartados 43 a 46.

¹³ Aunque en este caso se refiera expresamente al precio de los billetes en el transporte aéreo, conviene tener en cuenta que este razonamiento puede extenderse a cualquier ámbito del Derecho de consumo. La abundancia de componentes en un determinado sector de la contratación conlleva el riesgo de reducir la transparencia y, en consecuencia, la protección del consumidor.

¹⁴ Sentencia *Vueling Airlines*, apartados 47 y 48. El Tribunal de Justicia se remite a sus sentencias anteriores de 9 de marzo de 1978 (Amministrazione delle Finanze dello Stato/SpA Simmenthal, C-106/77, Rec. p. 1978/223), apartado 24; de 26 de septiembre de 2000 (Rijksdienst voor Pensioenen/Robert Engelbrecht, C-262/97, Rec. p. I-7321), apartado 39; de 3 de mayo de 2005 (Procesos penales contra Silvio Berlusconi, Sergio Adelchi y Marcello Dell'Utri y otros, C-387/02, C-391/02 y C-403/02, Rec. p. I-3565), apartado 72; de 16 de junio de 2005 (Procedimiento penal enablado contra Maria Pupino, C-105/03, Rec. p. I-5285), apartado 43; de 27 de octubre de 2009 (Land Oberösterreich/ČEZ as, C-115/08, Rec. p. I-10265), apartado 138; de 13 de abril de 2010 (Wall AG/ Municipio de Fráncfort del Meno, Frankfurter Entsorgungs- und Service [FES] GmbH, C-91/08, Rec. p. I-2815), apartado 70; y de 22 de junio de 2010 (procedimientos contra Aziz Melki y Sélim Abdeli, C-188/10 y C-189/10, Rec. p. I-5667), apartado 43.

el precepto controvertido, en realidad, sólo obliga a las compañías a garantizar el transporte del equipaje de los pasajeros, pero no a que este servicio se lleve a cabo de forma gratuita.

4. Valoración de la sentencia

En mi opinión, la sentencia *Vueling Airlines* objeto de este comentario es un gran acierto del Tribunal de Justicia de la Unión Europea que beneficia a todos los consumidores europeos. El Reglamento propugna una libertad de precios que sin duda favorece a los pasajeros, de modo que quizás más que un razonamiento jurídico el caso en cuestión exige realizar ciertas consideraciones de tipo económico.

Un primer aspecto que conviene comentar se encuentra recogido en los puntos 27 y 58 de las conclusiones del Abogado General en la sentencia *Vueling Airlines*. En el punto 27, el Abogado General se preguntaba si la liberalización del mercado aéreo ha tenido como *contrapartida* el que los pasajeros tengan que «pagar suplementos de precios por servicios que, hasta la actualidad, estaban íntegramente comprendidos en el precio base del billete de avión», respondiendo de manera afirmativa. El empleo del término «contrapartida» da a entender que se trata de una consecuencia negativa, y en mi opinión no es así. La razón se encuentra en el punto 58 de las propias conclusiones del Abogado General. Obligar a las compañías a prestar determinados servicios no esenciales para el transporte aéreo conduce, por un lado, a limitar la competencia, puesto que las diferentes compañías no podrían utilizar este tipo de servicios y su repercusión en el precio final del transporte para atraer a potenciales clientes. Por otro, supondría que los pasajeros tendrían que pagar por prestaciones en las que no están interesados. Si las compañías tuviesen que incluir en el precio base del billete la facturación del equipaje, el coste de satisfacer ese servicio sería repartido entre todos los usuarios, produciéndose entonces un subsidio cruzado entre pasajeros. Aquéllos que desearan portar únicamente equipaje de mano estarían financiando de esta manera parte del coste total del transporte de los viajeros interesados en facturar, lo cual podría ser una estrategia perjudicial para la aerolínea.

Más allá de las dudas que puede suscitar en cuanto a su conveniencia el subsidio cruzado anteriormente descrito cuando no proviene de la elección libre del prestador de servicios, este factor supone para la compañía aérea un coste en términos informativos que reducen la eficiencia en su funcionamiento. Mediante el sistema de reservas online, la compañía recibe información con cierta antelación que le permite estimar la cantidad de recursos personales y materiales que necesita en cada área de la actividad de transporte aéreo. Incluir en el precio del billete la facturación de equipaje haría que la aerolínea se viese obligada a mantener importantes recursos destinados a cumplir con esa función, sin saber hasta el mismo momento de prestar el servicio si los esfuerzos dedicados son suficientes, escasos o excesivos. En cambio, conociendo de antemano de forma aproximada cuántas personas facturarán su equipaje puede hacerse un mejor empleo de los recursos¹⁵. Por lo tanto, en mi opinión, no sólo

¹⁵ Esta idea puede verse quizás de forma más clara con un servicio auxiliar como el traslado del aeropuerto a la ciudad más próxima. En el hipotético caso de que se considerase que este servicio

hay que afirmar que el Tribunal de Justicia ha interpretado de forma correcta el Reglamento, sino también propugnar que este aspecto concreto de la normativa no se vea modificado en una eventual reforma futura.

Quizás alguien se plantee que sería mejor establecer un sistema en el que se cobrase la facturación del viaje a todos los pasajeros, reembolsando después la parte correspondiente al servicio de facturación a aquéllos que no lo hayan utilizado. Un razonamiento análogo a éste fue propuesto en el voto particular emitido en la sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona, Sección 15ª, nº 390/2011, de 5 de octubre (AC 2011, 1562), que trataba el carácter abusivo del recargo por la impresión de la tarjeta de embarque por parte de la aerolínea. Tras examinar la cláusula, la Audiencia Provincial calificó dicho recargo como un pacto amparado por la libertad contractual. Por su parte, el magistrado discrepante señalaba que el pasajero se había visto forzado a asumir la obligación de imprimir él mismo el billete o tener que abonar el recargo correspondiente, constituyendo este hecho una práctica abusiva. El magistrado manifestaba que «la cuestión sería distinta si lo que se hubiera establecido es un descuento (un incentivo) para el pasajero que no precisara de esa asistencia para recibir la tarjeta de embarque, pero no así cuando lo que se ha establecido es un recargo». Una propuesta como esta me parece antieconómica, y dado que el Derecho de contratos debe tener por objetivo facilitar las transacciones, la imposición de sistemas que multiplican los trámites y conllevan un incremento de los costes operativos debe descartarse salvo que su conveniencia resulte incuestionable, lo cual no parece ser el caso.

Otro aspecto en el que es preciso detenerse es el proceso de compra de billetes online, puesto que el Juzgado decía, en el auto a través del que planteó la cuestión prejudicial al Tribunal de Justicia, que el consumidor, al encontrarse con la necesidad de abonar un suplemento por la facturación de equipaje, había optado por facturar sólo dos maletas cuando necesitaba facturar cuatro, una por cada uno de los pasajeros que viajaban; pagando un sobrecoste que no había sido anunciado previamente en la página web de la compañía aérea. El Juzgado señalaba que los consumidores localizan en Internet el mejor precio para un vuelo, iniciando el proceso de compra a menudo en la web de la propia compañía, añadiendo que «en mitad del proceso de contratación [el comprador] descubre por sorpresa que ese billete excluye su derecho a facturar equipaje y que si desea llevar una única maleta de unos 20 kg de peso habrá de pagar un recargo o sobrecoste». El órgano de remisión proseguía diciendo que «esta *práctica abusiva* provoca habitualmente que el pasajero de este tipo de servicios renuncie a facturar un equipaje que realmente necesita, y proceda a transportar sus pertenencias como "equipaje de mano" en cabina» (énfasis añadido).

accesorio debería incluirse en el precio del billete, la compañía se vería obligada a soportar los costes operativos de articular ese servicio, y no sabría de antemano cuántas personas querrían hacer uso de él. Dejando ese servicio auxiliar como opcional permite que cada compañía decida si lo incluye en alguna de las tarifas ofertadas, si pone a disposición de los usuarios un servicio propio cuyo precio se abonará en el momento de utilizarlo, si permite al usuario contratarlo de forma individual en la propia página web de la compañía al hacer la reserva, etc. Esto favorece la competencia entre compañías y la adaptación de las mismas a las preferencias y las necesidades de sus clientes.

Debido a estas afirmaciones, creo adecuado hacer alusión nuevamente a las conclusiones del Abogado General en la sentencia *Vueling Airlines*, quien comenzaba su análisis del caso, precisamente, exponiendo el proceso de reserva de billetes y la estrategia comercial de la aerolínea. De esta forma, constataba que la tarifa «Basic» escogida por el usuario no se acompañaba en la página web de ningún símbolo especial, mientras que otras dos tarifas posibles contaban con, entre otros, el símbolo de una maleta. Una vez seleccionada la tarifa, el usuario podía ver el «precio final todo incluido», el cual incluía los gastos de gestión y las tasas. Para continuar con la reserva, el comprador debía aceptar las condiciones de transporte, en cuyo apartado 8.4 se indica que la tarifa «Basic» no incluye la facturación de maleta, sino que la facturación de una maleta de hasta 23 kilos de peso por pasajero está «sujeta al pago de un suplemento variable». Seguidamente, el cliente tenía la opción de personalizar su vuelo con otras prestaciones, entre las cuales se encontraba la facturación de equipaje. Seleccionando esta opción, el precio visible en pantalla se incrementaba en la cuantía del cargo correspondiente a dicho servicio.

Por consiguiente, no me parece que en este caso pueda decirse que el consumidor se encuentre en una posición de especial debilidad, como parece desprenderse, en cambio, de las consideraciones del órgano jurisdiccional remitente de la cuestión prejudicial. Por un lado, una compra hecha desde un ordenador elimina cualquier atisbo de presión sobre el comprador, que sí puede darse, por ejemplo, en las ventas a domicilio. Por otro, de la misma manera que en el envase de un medicamento no se puede incluir toda la información relativa a los posibles efectos secundarios, sino que éstos constan en el prospecto que se encuentra en el interior, sería ilógico exigir que toda la información sobre el contrato de transporte aéreo se contuviese en la misma pantalla que las tarifas y los horarios de los vuelos. Tal concentración de información dificultaría en gran medida la adquisición de billetes a través de las páginas web, tanto de las propias compañías aéreas como de las agencias de viaje. Por supuesto, hay que exigir transparencia a las líneas aéreas y castigar los intentos de llevar a confusión al consumidor, pero las excesivas obligaciones de información o la concentración irrazonable de datos en una misma pantalla pueden jugar en contra de la transparencia que se pretende. Por otra parte, calificar como práctica abusiva ofrecer la facturación de equipaje como elemento opcional a lo largo del proceso de compra de billetes, tal y como hizo el órgano de remisión en su auto, resulta ciertamente excesivo, sobre todo tras comprobar que el Tribunal de Justicia de la Unión Europea la ha respaldado en la sentencia objeto del presente comentario.

Por último, hay que apuntar que el Abogado General sostenía que la libertad de las compañías para fijar los servicios que ofrece dentro del precio base del billete no podía extenderse al equipaje de mano, respecto del cual manifestaba que permitir al pasajero llevar consigo sus pertenencias de mayor valor o que le son indispensables sin cobrar un suplemento es una condición imprescindible por relacionarse con la dignidad de la persona. Además, el Abogado General señalaba que el equipaje de mano es responsabilidad del pasajero, no implicando «coste alguno ligado a su facturación, seguimiento y almacenamiento, contrariamente a lo que sucede con un equipaje facturado». Esto conducía al Abogado General a proclamar que no admite «el principio, ni

siquiera *in futurum*, del pago por el equipaje de cabina». El Tribunal de Justicia siguió esta opinión, sosteniendo que el equipaje de mano no genera «costes adicionales» a la aerolínea, mientras que el transportista debe cumplir obligaciones de tratamiento y custodia del equipaje facturado¹⁶.

Es cierto que como regla general la compañía aérea no responde por la pérdida, robo o deterioro del equipaje de mano¹⁷. También lo es que este tipo de equipaje no requiere la misma atención por parte del personal de la aerolínea que el equipaje facturado. Pero no se puede decir que el equipaje de cabina no le suponga a la aerolínea «coste alguno», como hace el Abogado General. En primer lugar, porque la tripulación de vuelo asiste a los pasajeros en la colocación del referido equipaje en los compartimentos superiores, por lo que sí habría derecho a indemnización si la actuación de uno de los miembros de la tripulación fuese negligente y dañase las pertenencias del pasajero. De hecho, el artículo 17 del Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, hecho en Montreal el 28 de mayo de 1999 (Convenio de Montreal) establece expresamente que «en el caso de equipaje no facturado, incluyendo los objetos personales, el transportista es responsable si el daño se debe a su culpa o a la de sus dependientes o agentes», tal y como constata el propio Tribunal de Justicia en la sentencia *Vueling Airlines*. En segundo lugar, porque la tripulación tiene el deber de vigilar que el equipaje de mano esté situado correctamente en las distintas fases del vuelo, de forma que si la mala colocación del mismo causa un daño a algún pasajero también habrá responsabilidad por parte de la aerolínea. Y en tercer lugar, porque la proliferación de viajeros que portan únicamente equipaje de cabina ha aumentado considerablemente, haciendo que en ocasiones no se disponga de suficiente espacio en los compartimentos habilitados para su transporte, lo que tiene lugar también en algunas aeronaves de dimensiones más reducidas. Cuando esto sucede, el personal de la aerolínea se ve obligado a trasladar parte del equipaje de mano de mano a la bodega del avión, surgiendo en este caso sin duda una responsabilidad por custodia, así como las referidas obligaciones de seguimiento y almacenamiento.

La prohibición por parte de una aerolínea de portar equipaje de mano o someter éste a un recargo resulta, en principio, difícil de imaginar, ya que el propio mercado penalizaría gravemente una cláusula contractual como ésta, puesto que los viajeros son especialmente sensibles a las limitaciones que se refieren a las condiciones relativas al equipaje de mano. La prueba está en la reciente relajación de las exigencias que hace al respecto alguna compañía, en su búsqueda por incrementar el número de pasajeros. Sin embargo, cada vez más personas viajan únicamente con equipaje de cabina, lo que genera problemas e incomodidades porque las aeronaves no disponen de espacio suficiente para almacenar todo ese equipaje sin hacer uso de la bodega de carga. Así, no debería sorprender que en el futuro, si estas incomodidades se hacen más patentes, las aerolíneas restrinjan el peso y volumen del equipaje de mano

¹⁶ Sentencia *Vueling Airlines*, apartados 41 y 42, y conclusiones del Abogado General en la sentencia *Vueling Airlines*, puntos 54 y 55.

¹⁷ El artículo 98 de la LN dice que «el transportista responderá únicamente de la pérdida, sustracción o deterioro del equipaje que se le haya *entregado para su custodia*» (énfasis añadido).

permitido. En este caso, cabría preguntarse el alcance de la dignidad de la persona en cuanto al volumen mínimo de objetos personales que debe permitírsele llevar consigo.

En la sentencia objeto de este comentario, el órgano remitente consideraba que el derecho a que en el billete se incluyese «automáticamente y en todo caso la posibilidad de facturar una maleta» constituía «un derecho que afecta a la propia dignidad del pasajero». Por su parte, para el Abogado General, la dignidad de la persona comportaba el derecho a «poder llevar consigo y bajo custodia personal los objetos que se consideran más valiosos o indispensables». Creo que resulta más adecuada la posición del Abogado General, según la cual la dignidad de la persona se respetaría permitiéndole portar sin sobrecoste alguno los objetos personales más básicos. Pero, además, cuando el equipaje de mano consiste en una maleta con dimensiones no desdeñables y un peso cercano generalmente a los diez kilos, en mi opinión creo que el cobro de un suplemento debería estar permitido. A fin de cuentas, las propias compañías avisan en sus condiciones de transporte de que en vuelos de alta ocupación puede ser necesario trasladar a la bodega el equipaje de mano de algunos pasajeros, por lo que cobrar un pequeño suplemento podría servir para identificar a los pasajeros que más valoran el ahorro de tiempo en la operación de facturación y recogida de equipaje, posibilitando una distribución más eficiente de los recursos. En cualquier caso, estas son cuestiones que dependen de la política de empresa, y por tanto cada compañía escogerá, probablemente, el camino que más beneficioso le resulte. Quizás por eso el concepto de dignidad de la persona, utilizado por el Abogado General en sus conclusiones, resulte ser un poco demasiado grandilocuente.

Aunque las prácticas de las compañías aéreas están sometidas a un gran control, tanto por parte de los propios pasajeros como por parte de los tribunales, no cabe duda de que en ocasiones se han llevado a cabo prácticas abusivas en el ámbito del transporte aéreo, algunas de las cuales siguen presentes. Pero eso no justifica que los servicios no indispensables para el transporte aéreo deban estar incluidos en el precio pagado, pretendiendo al mismo tiempo que dicho transporte resulte muy asequible para todas las personas. En la vida no hay nada gratis, así que son las aerolíneas las que deben tomar la decisión sobre si uno de sus servicios complementarios debe ser financiado por todos los pasajeros o sólo por quienes lo utilizan. En la sentencia *Vueling Airlines* el Tribunal de Justicia ha interpretado una disposición comunitaria de forma razonable, y la libertad otorgada a las compañías redundará en beneficio de los usuarios.