

CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA, TRANSPORTE AÉREO Y USUARIOS: DEBER DE INFORMACIÓN SOBRE EL PRECIO FINAL Y LOS SUPLEMENTOS OPCIONALES*

NEREA IRÁCULIS ARREGUI

Doctora en Derecho. Profesora Agregada de Derecho Mercantil
Universidad del País Vasco

Revista Española de Derecho Europeo
Octubre - Diciembre 2015
Págs. 119 - 149

SUMARIO: I. INTRODUCCIÓN. II. IRRUPCIÓN EN EL MERCADO DE LAS COMPAÑÍAS AÉREAS *LOW COST*. 1. Composición del precio total del servicio aéreo. 2. Modelo de negocio de las compañías aéreas low cost. 3. Causa de la irrupción en el mercado de las compañías aéreas low cost: libertad de fijación de precios. III. DEBER DE INFORMACIÓN AL USUARIO: ARTÍCULO 23.1 DEL REGLAMENTO (CE) N° 1008/2008. 1. Obligación de información y transparencia en materia de precios: precio final, suplementos opcionales de precio y doble objetivo con respecto a la protección dispensada al pasajero. 2. Obligación de información y transparencia al precisar el precio final como contraprestación al transporte del pasajero. 2.1. Indicación del precio final que debe pagarse, elementos que componen dicho precio y su modo de presentación transparente. 2.2. Momento exacto del proceso de reserva en el que debe precisarse el precio final. 3. Obligación de transparencia al comunicar los suplementos opcionales y su selección mediante una opción de inclusión. 3.1. Modo de presentación claro y transparente de los suplementos opcionales de precio. 3.2. Momento exacto del proceso de reserva en el que deben comunicarse los suplementos opcionales de precio. 3.3. Selección de los suplementos opcionales mediante una opción de inclusión. IV. CONCLUSIÓN.

* El presente trabajo se ha realizado en el marco del Proyecto de Investigación «Nuevas soluciones jurídicas en materia de documentación y de responsabilidad ante la reestructuración del mercado de transporte» (Ref. DER2012-37543-C03-02), financiado por el Ministerio de Economía y Competitividad.

RESUMEN: En relación con el deber de información y transparencia en la presentación del precio del servicio aéreo online y de los suplementos opcionales de precio, el artículo 23.1 del Reglamento (CE) n° 1008/2008, sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad, establece las condiciones mínimas de transparencia. Por un lado, que los elementos obligatorios y previsibles del precio del servicio aéreo se indiquen en todo momento como componentes del precio final que debe pagarse y, por otro lado, que los suplementos opcionales de precio se comuniquen de manera clara al comienzo de cualquier proceso de reserva y sean objeto de una opción aceptada expresamente por el cliente. El Derecho Europeo, con previsiones específicas para el sector del transporte aéreo, tiene la finalidad de combatir ciertas prácticas muy frecuentes en la contratación online del transporte aéreo de pasajeros. La consecución de dicha finalidad pasa por la aplicación e interpretación adecuada de dicho Derecho Europeo, aclarando cuándo el precio del servicio aéreo online y los suplementos opcionales son transparentes. Dicha regulación y las recientes sentencias del Tribunal de Justicia en esta cuestión son objeto de análisis en este trabajo.

PALABRAS CLAVE: Precio final, suplemento opcional de precio, transparencia, opción de inclusión, comparación de precios de servicios aéreos.

Fecha de recepción del original: 09 de junio de 2015.
Fecha de aceptación: 13 de octubre de 2015.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene por objeto el análisis del deber de información que impone nuestro ordenamiento jurídico a las compañías aéreas que oferten sus servicios de transporte de personas. En particular, será objeto de estudio la obligación de información prevista en la normativa especial sobre explotación de servicios aéreos en la Unión Europea [Reglamento (CE) n° 1008/2008] y en la normativa general sobre protección de los consumidores y usuarios. El deber de información constituye un aspecto clave en el Derecho de protección de los consumidores y usuarios e

ABSTRACT: In relation to the obligation of information and transparency in presenting the price of the online air service and of the optional price supplements, the article 23.1 of Regulation (EC) N° 1008/2008, concerning common rules for the operation of air services in the Community, establishes the minimum conditions of transparency. On one hand, that the unavoidable and foreseeable elements of the price of the air service shall at all times be indicated as components of the final price to be paid and, secondly, that the optional price supplements shall be communicated clearly at the start of any booking process and are subject to an option expressly accepted by the customer. The European Law, with specific provisions for air transport sector, aims to combat certain very common practices in online contracting of the air transport of passengers. Achieving this aim involves implementing and proper interpretation of the European Law, clarifying when the price of the online air service and the optional supplements are transparent. Such regulation and the recent judgments of the Court of Justice in this matter are analyzed in this paper.

KEYWORDS: Final price, optional price supplement, transparency, 'opt-in', price comparison of air services.

intensifica su importancia en el caso de la contratación a distancia¹, en particular, de la contratación electrónica².

La contratación electrónica es una realidad en el transporte aéreo³, y los pasajeros de las líneas aéreas son, en gran medida, consumidores contratantes «online» de servicios de transporte aéreo⁴. Bien es cierto que la contratación a distancia (en este caso contratos celebrados por Internet) siempre plantea una serie de problemas añadidos a los propios de cualquier contratación⁵, entre los que cabe destacar la falta de posibilidad de comprobar de manera directa y personal las características del bien o servicio objeto del contrato o el precio total del mismo. De ahí que se requiera una información precontractual específica que salvaguarda el interés informativo del consumidor. Pues bien, en la contratación electrónica de servicios de transporte aéreo ese riesgo de desconocimiento se intensifica al encontrarnos con la figura del

1. En virtud del artículo 92 del 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 (modificado por el Artículo único, Veintiocho, de la Ley 3/2014, de 27 de marzo), los contratos a distancia son contratos celebrados sin la presencia física de las partes contratantes, con el empleo exclusivo de técnicas de comunicación a distancia, en el marco de un sistema organizado por el empresario.
2. De conformidad con la letra h) del Anexo de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, ha de entenderse por «contrato celebrado por vía electrónica» o «contrato electrónico» aquel «en el que la oferta y la aceptación se transmiten por medio de equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, conectados a una red de telecomunicaciones».
3. Vid. MORILLAS JARILLO, M^a. J., «La contratación electrónica en el transporte aéreo», en MADRID PARRA, A. (Dir.) y GUERRERO LEBRÓN, M^a. J. (Coord.), *Derecho patrimonial y tecnología*, Marcial Pons, Madrid, 2007, pp. 117-177.
4. FLAQUER RIUTORT, J., «Cargos de emisión y gestión en el billete aéreo electrónico», *Revista de Derecho Mercantil*, n^o 291, 2014, pp. 327-358, al señalar que: «Qué duda cabe que el acceso a Internet ha permitido al consumidor modificar esencialmente las pautas de su comportamiento a la hora de adquirir determinados productos y/o servicios, entre los que adquiere una dimensión cuantitativa especial el sector turístico y, en particular, el del transporte aéreo de pasajeros». El Informe sobre el Comercio Electrónico en España a través de Entidades de Medios de Pago, de 2014, refleja que las actividades con mayor peso en las cifras de ingresos fueron las agencias de viaje y operadores turísticos (15,1% en el primer trimestre, 16,2% en el segundo trimestre) y el transporte aéreo (9,7% en el primer trimestre, 10,3% en el segundo trimestre): <http://telecos.cnmec.es/informes-comercio-electronico>. En este mismo sentido, MARÍN GARCÍA, I., «La abusividad del cargo por emisión de billete según la reciente jurisprudencia del Tribunal Supremo», *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, n^o 2, 2012, p. 26, al afirmar que: «La venta electrónica de billetes de avión es quizás el supuesto más recurrente de contratación masiva por medio de Internet y, por ello, uno de los ámbitos en que la protección de consumidores y usuarios merece mayor atención». En general, vid. MAMBRILLA RIVERA, V., «La protección de los derechos de los pasajeros en la Unión Europea», en PETIT LAVALL, M^a.; MARTÍNEZ SANZ, F.; RECALDE CASTELLS, A. (Dir.), *La nueva ordenación del mercado de transporte*, Madrid, 2013, pp. 887-906.
5. Vid. ARROYO APARICIO, A., «Los consumidores ante los contratos a distancia», *Revista de Derecho UNED*, n^o 6, 2010, pp. 41-96, en particular, p. 43.

consumidor «online», que se pone delante de la pantalla y tiene poco tiempo para leer la información suministrada a través del clausulado general, ya que la reserva que se efectúa está limitada en el tiempo⁶. En línea con la jurisprudencia que describe esta figura, no cabría sostener que el consumidor «online» de servicios aéreos dispone de información suficiente antes de la contratación a través de las condiciones generales⁷, siendo necesaria una presentación adecuada de dicha información.

Esta última cuestión planteada nos lleva a reflexionar sobre un tema importante, esto es, la protección de los pasajeros de líneas aéreas que contratan «online» se fundamenta en el deber de informar por parte de las compañías aéreas. Deber de información que no se sustenta solamente en proporcionar aquella información que los clientes deben recibir, sino también en proporcionarla de forma clara y adecuada, en aras de garantizar la información y transparencia necesarias que contribuyen a salvaguardar la protección del pasajero aéreo «online». En esta ocasión, el deber de información objeto de estudio se centra sobre el precio final del billete de avión y sobre los suplementos opcionales de dicho precio. La doctrina italiana ha puesto de manifiesto la falta de transparencia en los precios de los servicios aéreos, en particular, en los casos de tarifas ofertadas en Internet por aerolíneas *low cost*⁸.

Si bien es cierto que a día de hoy las compañías aéreas llevan a cabo una actuación comercial notablemente transparente, tradicionalmente sus prácticas comerciales se han cuestionado por ser contrarias a los derechos del consumidor, en

6. Vid. SJM de Madrid, de 30-9-2013 (AC 2013, 2038), al describir al consumidor «on line»: «la dinámica de este tipo de contratación conlleva que no se dispone de mucho tiempo para poder examinar las condiciones generales, ya que se corre el riesgo de que cuando se vaya a comprar el billete, si se han leído todas las condiciones, la plaza ya no esté en venta o su precio haya subido, ya que la reserva que se efectúa está limitada en el tiempo y no se ha justificado por la demandada que el tiempo de reserva sea suficiente para leer las condiciones» (FD 2.º).
7. Vid. SJM de Madrid, de 30-9-2013 (AC 2013, 2038), en la que, si bien se resuelve la declaración de nulidad, por abusivas, de una serie de cláusulas incluidas en el contrato de transporte aéreo de la compañía demandada, se recuerda que el consumidor debe contar con la posibilidad real de tener conocimiento de todas las cláusulas del contrato (tal y como precisa el Considerando 20 de la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores) y que, en este caso: «No cabe sostener que el consumidor dispone de información para conocer el contenido de la cláusula antes de la contratación. En este punto, como indicó el Ministerio Fiscal, debemos recordar que nos encontramos ante un consumidor "online"; la dinámica de este tipo de contratación conlleva que no se dispone de mucho tiempo para poder examinar las condiciones generales, ya que se corre el riesgo de que cuando se vaya a comprar el billete, si se han leído todas las condiciones, la plaza ya no esté en venta o su precio haya subido, ya que la reserva que se efectúa está limitada en el tiempo» (FD 2.º).
8. Vid. DELIANA, M., «Problematiche giuridiche del trasporto aéreo *low cost*», *Rivista Diritto dei Trasporti*, 2010/III, pp. 689-690; COMENALE, M., «Le nuove formule di commercializzazione dei servizi di trasporto aéreo e le agenzie di viaggio», en FORD FERRER, G. (Coord.), *ALADA en Córdoba. XXXV Jornadas Latino Americanas de Derecho Aeronáutico y Espacial*, Córdoba, 2012, p. 305; BALLÁN, E., «Aspectos jurídicos de los servicios de transporte aéreo *low-cost*», en AA.VV., *XXXIV Jornadas Latinoamericanas de Derecho Aeronáutico y Espacial*, Milano, 2010, pp. 504-506.

particular, las que consistían en publicar las tarifas sin incluir impuestos, tasas ni recargos por carburante⁹. La práctica nos ha enseñado que aquellas prácticas engañosas consistían, al concebir el sistema de reservas online de la compañía aérea transportista, en una fijación no transparente del precio final del servicio de transporte aéreo y, en su caso, de la existencia y coste de los suplementos opcionales que componen a voluntad del pasajero el precio total a pagar. En este sentido, el incumplimiento por parte de las compañías aéreas se manifestaba en la manera de fijar el precio final del billete a pagar por el pasajero, no ofreciendo información inicial sobre aquel importe u ocultando información sobre la composición obligatoria y complementaria del mismo¹⁰.

Consciente de esta problemática, el legislador comunitario incidió en este ámbito, en el que el conocimiento por parte del consumidor del precio completo del servicio aéreo que pretende adquirir constituye un elemento fundamental para poder formar correctamente su voluntad de contratar y para poder comparar realmente los precios de los billetes entre las diferentes compañías aéreas. La clave de la protección de los consumidores está en el deber de información y en el caso del pasajero que contrata «online» se refuerza, lo que se plasma en el Reglamento (CE) n° 1008/2008, cuyas normas referentes a la información sobre el precio y los suplementos opcionales

9. Concretamente, entre los objetivos de la Propuesta de Reglamento sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad (que sustituyó a los tres Reglamentos 2407/92, 2408/92 y 2409/92) que adoptó la Comisión el 18 de julio de 2006, se encontraba la de garantizar una mayor protección de los derechos de los consumidores (transparencia de los precios y no discriminación: «la propuesta establece que las tarifas aéreas deben incluir todas las tasas, impuestos y recargos aplicables, y que las compañías aéreas deben publicar información completa sobre sus tarifas de transporte de pasajeros y de mercancías, y las correspondientes condiciones»). [COM (2008) 175 final – 2006/0130 (COD)]. Vid. PANIZA FULLANA, A., «Información, consumidores y sistemas electrónicos de reserva: la indicación del precio final», *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil*, n° 2, 2015, documento electrónico <http://aranzadi.aranzadidigital.es>, al señalar ese objetivo de la Propuesta de Reglamento de evitar una antigua práctica de las compañías aéreas como era la de publicar las tarifas sin incluir impuestos, tasas ni recargos por carburante.
10. ÁLVAREZ RUBIO, J., «Las comunicaciones comerciales en la oferta de venta electrónica de billetes de aviación», en COTINO HUESO, L. (Coord.), *Consumidores y usuarios ante las nuevas tecnologías*, Valencia, 2008, pp. 529-546, sobre la existencia de un informe de la OCU, de abril de 2006, en el que se destacaba el problema de los gastos ocultos de los billetes de aviación: «La OCU ha querido comprobar si existe diferencia entre la tarifa inicialmente anunciada por una compañía aérea en su página web y el precio final, incluidas las tasas y otros suplementos. Se concluye que, es tal la proliferación de suplementos que hace casi imposible averiguar cuánto cuesta un vuelo antes de comprarlo». Esta dificultad a la hora de averiguar cuánto cuesta realmente un vuelo antes de comprarlo ya no se evidencia en la práctica habitual de las compañías aéreas, aunque las recientes resoluciones del Tribunal de Justicia ponen de manifiesto algunas prácticas no conformes con la regulación que establece las normas mínimas de transparencia en lo que se refiere a la presentación del precio final y de los suplementos opcionales de precio. Vid. PANIZA FULLANA, A., «Información, consumidores y sistemas electrónicos de reserva: la indicación del precio final», *op. cit.*, documento electrónico <http://aranzadi.aranzadidigital.es>.

además de imponer la necesidad de informar establecen la necesidad de una presentación clara y adecuada de aquella información. Refuerzo informativo que queda plasmado también en la interpretación adecuada de dicho Derecho Europeo por el Tribunal de Justicia, aclarando cuándo el precio del servicio aéreo online y los suplementos opcionales son transparentes.

II. IRRUPCIÓN EN EL MERCADO DE LAS COMPAÑÍAS AÉREAS *LOW COST*

La previsión en el Reglamento (CE) n° 1008/2008 de unas normas garantes de una información clara y adecuada sobre el precio final del servicio aéreo y los suplementos opcionales de precio, halla su causa principal en la necesidad de garantizar una mayor protección de los derechos de los pasajeros, con la finalidad de que éstos puedan comparar realmente entre compañías aéreas los precios por servicios aéreos¹¹. Ahora bien, y por lo que respecta a los suplementos opcionales de precio, cabe decir que, en particular, su ordenación trae causa del modelo de negocio y política de precios estructurada por las compañías aéreas *low cost*¹².

Antes de hacer referencia al fenómeno *low cost* y a la irrupción de estas compañías en el sector de los servicios de transporte aéreo de personas, resulta de interés exponer, brevemente, la composición del precio total que ha de pagar el pasajero.

1. COMPOSICIÓN DEL PRECIO TOTAL DEL SERVICIO AÉREO

El deber de información que fundamenta la protección del pasajero de las compañías aéreas tiene por objeto el precio total que ha de pagar el pasajero, en atención a que el precio es el elemento que determina la elección de la compañía aérea por parte de los consumidores¹³. A tal efecto, resulta necesario precisar que aquel precio se desdobra en dos partes: por un lado, el precio por el servicio de transporte aéreo del pasajero en sentido estricto¹⁴ y, por otro, el coste de una serie de componentes, en particular, impuestos, tasas de aeropuerto y suplementos opcionales. A su vez,

11. El Considerando 16 del Reglamento (CE) n° 1008/2008 alude expresamente a esa finalidad, afirmando la necesidad de que se de una posibilidad real de comparar los precios por servicios aéreos entre compañías aéreas.
12. BALIÁN, E., «Aspectos jurídicos de los servicios de transporte aéreo *low-cost*», *op. cit.*, p. 495, al definir los servicios aéreos *low cost*: «son los prestados por transportadores que, elaborando estrategias comerciales de estricta reducción de gastos, y de amplio aprovechamiento de recursos, compiten en el mercado aerocomercial, trasladando al pasajero los bajos costos ofreciendo prestaciones básicas a precios sensiblemente inferiores a los normales de transportadores tradicionales».
13. Así recoge en sus Conclusiones el Abogado General Yves BOT, as. *Vueling Airlines, S.A. contra Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia* (C-487/12), presentadas el 23.1.2014, apartado 62.
14. Constituye la «tarifa aérea», que se define en el artículo 2, apartado 18 del Reglamento (CE) n° 1008/2008, como el precio que se debe pagar a la compañía aérea o a sus agentes u otros vendedores de billetes por el transporte de pasajeros en el servicio aéreo y las condiciones de aplicación de dicho precio. *Vid.* FLAQUER RIUTORT, J., «Cargos de emisión y gestión en el

estos componentes se diferencian en componentes inevitables y previsibles en el momento de la publicación del precio, por una parte, y en componentes opcionales del precio, por otra. En el primer caso, el hecho de que se trate de exacciones impuestas a las compañías aéreas como obligatorias e indispensables para el transporte aéreo hace que su coste deba abonarse de manera conjunta con la tarifa o precio por el servicio de transporte del pasajero. En cambio, en el segundo caso, el hecho de que se trate de componentes opcionales, ni obligatorios, ni indispensables para el transporte aéreo, hace que su coste deba abonarse de forma separada respecto de la tarifa o precio base del billete de avión, en caso de su elección por parte del pasajero. En consecuencia, aquí ya no hablamos de impuestos, cargas o recargos impuestos a las compañías aéreas, sino de planteamientos comerciales que desarrollan éstas consistentes en separar determinados servicios no obligatorios ni indispensables en el marco del transporte aéreo de personas y en cobrar un suplemento de precio en consideración a dichos servicios.

2. MODELO DE NEGOCIO DE LAS COMPAÑÍAS AÉREAS *LOW COST*

La referencia a planteamientos o estrategias comerciales que implican, por una parte, distinguir los elementos esenciales o indispensables del servicio de transporte aéreo de los elementos accesorios que componen dicho servicio y, por otra parte, transformar dichos elementos accesorios en opcionales, de modo que el pasajero pueda escoger estas opciones si lo considera necesario, pone de manifiesto la diferente modalidad de negocio desarrollada por las compañías aéreas. Mientras la práctica comercial de las compañías aéreas ha consistido tradicionalmente en ofrecer a los pasajeros prestaciones complementarias (no esenciales)¹⁵ sin coste adicional, determinadas compañías (las denominadas «low cost»)¹⁶ siguen un modelo comercial consistente en cobrar por estos servicios habitualmente incluidos en el precio del billete de avión tradicional¹⁷. En efecto, el sistema de las compañías aéreas *low*

billete aéreo electrónico», *op. cit.*, al señalar respecto de la tarifa aérea, «que es el precio que decide aplicar cada compañía aérea por ruta y vuelo».

15. Como la reserva de asientos, el transporte de equipaje, la restauración a bordo o la entrega de prensa.
16. Vid. SJM nº 5 de Madrid, de 30 de septiembre de 2013 (AC 2013, 2038), que explica en detalle las características de la política económica de estas compañías: «la política de la compañía consiste en que todo lo que exceda de ese paquete básico debe ser pagado y por ello intenta ofrecer precios reducidos. Esta filosofía de este tipo de compañías debe ser tenida en cuenta, máxime cuando su número crece. Evidentemente esta política no puede conllevar una merma de los derechos de los pasajeros, pero sí una disminución de los beneficios» (FD 7.º).
17. Vid. FLAQUER RIUTORT, J., «Cargos de emisión y gestión en el billete aéreo electrónico», *op. cit.*, quien respecto a prestaciones o servicios como el disfrute de comida a bordo o la elección de asiento a ocupar durante el viaje considera justificado el pago de un suplemento por su disfrute. Sin embargo, respecto a servicios como el transporte de equipaje pone en duda su justificación y acomodo a la legalidad, opinando, en virtud de lo dispuesto en el artículo 97 de la Ley sobre Navegación Aérea, «que las compañías aéreas no pueden cobrar

cost se concentra en la prestación esencial del servicio aéreo, en la necesidad principal del pasajero –la de viajar por el precio más bajo– y reduce el servicio a su más estricta expresión, de conformidad con una política de costes muy bajos. De este modo, las prestaciones complementarias tradicionalmente ofrecidas por las compañías históricas se convierten en servicios opcionales y con costes adicionales, lo que permite desarrollar una modalidad de negocio que recurre a precios diferenciados y progresivos.

Ciertamente, esta diversificación o segmentación de la oferta y su consiguiente fijación de precios diferenciados beneficia, de manera sustancial, a los consumidores. Los precios de los vuelos se han reducido¹⁸, pudiendo viajar en avión una clientela condicionada por un poder adquisitivo limitado. Las compañías aéreas históricas se han visto obligadas a revisar su política de precios e incluso a acercar su actividad a la modalidad económica «*low cost*», creando filiales que desarrollan dicha modalidad de negocio (por ejemplo, Air France crea su filial HOP!, Deutsche Lufthansa AG crea su filial Germanwings e Iberia hace lo propio con Iberia Express). Ahora bien, esa modalidad de negocio da lugar a una abundancia de componentes del precio total a pagar, lo cual no facilita la transparencia de los precios aplicados. Al contrario, ha venido acompañada de prácticas engañosas por parte de las compañías *low cost*¹⁹, dificultando la estimación de los costes adicionales no comprendidos en el precio de adquisición del billete de avión ofrecido en el primer momento de la reserva y la comparación efectiva de los precios que practican las diferentes compañías.

un precio diferente según el pasajero viaje o no con maleta, y cualquier renuncia que hubiera efectuado el cliente con relación a este tema debería entenderse como no hecha, toda vez que se considera nula cualquier renuncia del consumidor a los derechos que le otorga la Ley». No obstante, deja constancia del tratamiento de esta cuestión en la jurisprudencia española, citando la SJM n° 5 de Madrid, de 30 de septiembre de 2013 (AC 2013, 2038), favorable a la compañía aérea y a que se cobre un cargo adicional en los casos en que el equipaje pretenda ser facturado.

18. ÁLVAREZ RUBIO, J., «Las comunicaciones comerciales en la oferta de venta electrónica de billetes de avión», *op. cit.*, p. 530, en el sentido de que la reducción en el precio del transporte aéreo se debe también al aumento de la competencia como consecuencia, muy especialmente, de la irrupción en el mercado de las compañías aéreas de bajo coste.
19. BALIÁN, E., «Aspectos jurídicos de los servicios de transporte aéreo *low-cost*», *op. cit.*, p. 504, pone de manifiesto esa problemática, al citar la existencia de una investigación, de 2007, de los sitios web de las líneas aéreas con el fin de determinar el cumplimiento del entonces vigente Reglamento (CEE) n° 2409/1992 del Consejo, de 23 de julio de 1992, sobre tarifas y fletes de los servicios aéreos, que se limitaba a establecer lo siguiente: «Artículo 4: Cuando así se requiera, las compañías aéreas que operen dentro de la Comunidad informarán al público de todas las tarifas y fletes normales». La investigación evidenció la existencia de irregularidades en numerosos sitios analizados, de prácticas incumplidoras del deber de información en los precios. En estas prácticas se halla precisamente la causa de la aprobación de la reglamentación comunitaria [Reglamento (CE) n° 1008/2008] que, como vemos, obliga a informar y a presentar de forma transparente dicha información.

Pero, no se trata de someter únicamente a las compañías *low cost* a un enjuiciamiento negativo, porque también las compañías aéreas tradicionales han desarrollado una práctica comercial engañosa o no conforme con la necesidad de comunicar de manera transparente los precios aplicados²⁰. En España, por ocultar o no facilitar el precio final y los diferentes componentes del mismo, las compañías aéreas podían incurrir en publicidad engañosa o en una actuación contraria a la normativa en defensa de los consumidores y usuarios²¹. En este sentido, resulta de interés traer a colación el precedente jurisprudencial originado en el litigio entre Iberia y la Consejería de Economía y Finanzas de la Generalitat de Cataluña, que terminó siendo resuelto por el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña. La compañía aérea española fue sancionada por publicitar un precio que no se correspondía con el precio final a pagar por el usuario de aquel servicio de transporte aéreo. En efecto, el precio publicitado se presentaba con la fórmula abierta: «desde...», «a partir de...», sin constar el precio completo. Las sanciones impuestas por la Consejería fueron confirmadas por la Sentencia del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº 2 de Barcelona, de 30 de septiembre de 2008, pero, finalmente, el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña en su sentencia de 7 de junio de 2011 (JUR 2011, 326456)

-
20. Por ejemplo, Air Berlin cuyo inicial sistema de reserva consistía en cuatro pasos. En un segundo paso se indicaban tarifas, impuestos y tasas aplicables al servicio aéreo elegido, además del recargo por carburante, y se mostraba el precio por persona resultante de todos esos elementos, destacado con un recuadro. Tras el mencionado cuadro figuraba una nota con dos asteriscos mediante la cual se hacía referencia, en relación con las condiciones aplicables, a la posibilidad de cobro de una comisión de gestión que no se incluía aún en el precio final. Después de que el cliente introdujese en un tercer paso del proceso de reserva los datos personales necesarios, en un cuarto paso se le indicaba el precio final del viaje, incluida la comisión de gestión. Como nos muestra la STJ, de 15-1-2015 (TJCE 2015, 6), as. *Air Berlin plc & Co. Luftverkehrs KG y Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände-Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.* (C-573/13), la compañía aérea Air Berlin proponía para el servicio aéreo concretamente seleccionado la indicación del precio final al término del proceso de reserva.
21. La Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad, en su artículo 4 (anterior a la reforma introducida por la Ley 29/2009, de 30 de diciembre) declaraba ilícita por engañosa, «la publicidad que de cualquier manera, incluida su presentación, induce o puede inducir a error a sus destinatarios, pudiendo afectar a su comportamiento económico, o perjudicar o ser capaz de perjudicar a un competidor». Así, el apartado 2 del artículo 5 del mismo texto legal señalaba el precio completo o su modo de fijación como aspecto sobre el cual podía incidir una conducta para poder ser considerada publicidad engañosa. Por lo que se refiere a la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, su artículo decimotercero disponía que, «En toda información al consumidor sobre el precio de los bienes y servicios, incluida la publicidad, se informará del precio final completo, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan al consumidor y usuario y de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación u otras condiciones de pago similares».

levantó las sanciones impuestas, al no apreciar engaño susceptible de producir error en los posibles compradores de los vuelos ofertados en cuanto a su precio final²².

Si bien la práctica comercial engañosa en relación con la fijación de precios por parte de las compañías aéreas no es exclusiva de los operadores *low cost*, la llegada de estos últimos al mercado del transporte aéreo y, en particular, el desarrollo de la modalidad de negocio consistente en cobrar por cada prestación tradicionalmente incluida en el precio del billete de avión²³, no facilita la transparencia de los componentes de dicho precio, incrementándose el riesgo de una comunicación que oculta esos gastos. Por ello, en esta parte del trabajo, y en atención a la realidad actual del mercado de los viajes en avión, las compañías *low cost* se colocan en el centro de interés jurídico como protagonistas en el marco de la oferta de diferentes precios.

3. CAUSA DE LA IRRUPCIÓN EN EL MERCADO DE LAS COMPAÑÍAS AÉREAS *LOW COST*: LIBERTAD DE FIJACIÓN DE PRECIOS

La llegada al mercado de las compañías *low cost* se origina por la liberalización y apertura a la competencia del sector. Liberalización, iniciada por el legislador de la Unión desde el año 1987²⁴, que tenía por objeto suprimir los obstáculos entre los mercados nacionales y mejorar la competitividad de las compañías aéreas, abriendo

22. STSJ de Cataluña, Sala de lo Contencioso-Administrativo, de 7-6-2011 (JUR 2011, 326456). En el caso de autos, la publicidad señalaba que el precio reducido tenía validez si se compraban los billetes en determinadas fechas, y constaba que el precio no incluía cargos opcionales (tasas, cargos por combustible, emisión y utilización de billete papel). En este sentido, el Tribunal consideró que: «La circunstancia de que se reseñe que las plazas de vuelo para España son desde 15 € (o...) no es engañosa respecto del precio final, porque se consigna expresamente que no incluye conceptos que se enumeran. Es una tarifa inicial (...) que se incrementará con esos conceptos o en caso de conexiones» (FD 3.º). Tal vez, al resaltarse que los precios no incluían tasas, ni cargos por combustible, emisión y utilización de billete papel, quedase fundamentada la exclusión de una práctica publicitaria engañosa, pero difícilmente podía entenderse cumplida la exigencia legal de hacer constar en la publicidad el precio final completo del servicio (artículo 60 TRLGDCU).
23. La estrategia de una compañía *low cost* puede resumirse así: «Para que un cliente se beneficie de un precio sumamente atractivo [la compañía aérea] se hace cargo de su transporte, pero únicamente de su transporte», extraída de las Conclusiones del Abogado General Yves BOT, as. *Vueling Airlines, S.A. contra Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia* (C-487/12 [TJCE 2014, 265]), presentadas el 23-1-2014, apartado 24. Hemos pasado del «todo incluido» a «solo incluido el transporte del pasajero» en el precio del billete.
24. Vid., entre otros, GONZÁLEZ-VARAS IBÁÑEZ, S., «La liberalización comunitaria del transporte aéreo», *Revista de Derecho Comunitario Europeo*, n.º 10, 2001, pp. 611-620, donde se expone el conjunto de medidas reglamentarias de la UE que han convertido gradualmente los protegidos mercados nacionales de la aviación en un mercado único competitivo para el transporte aéreo. Especialmente, los paquetes primero (1987) y segundo (1990) empezaron a flexibilizar las normas relativas a las tarifas y las capacidades. En 1992, el tercer paquete eliminó todas las restricciones comerciales restantes para las líneas aéreas europeas que operaban en la Unión, con lo que se establecía el «mercado único europeo de la aviación».

el mercado a la competencia y limitando los poderes de regulación reconocidos hasta entonces a los Estados miembros. El objetivo era conseguir una mayor diversificación de la oferta y una fijación de precios más bajos, en beneficio de los consumidores²⁵. Objetivo que se cumple, al abrirse el mercado a operadores que con sus estrategias comerciales han traído finalmente notables ventajas para los usuarios por la significativa rebaja de los precios. Los nuevos operadores desarrollan una modalidad comercial que se traduce en la oferta de varias tarifas alternativas, cada una de las cuales difiere de las demás en algunas de las condiciones contractuales. Un marco nuevo, el de la oferta de diferentes tarifas, derivado de la desregulación del sector que trae consigo la liberalización del mercado aéreo.

Respecto a la fijación de precios de los servicios aéreos, el modelo de oferta de diferentes y progresivos precios se encuadra como una consecuencia de la desregulación del sector mediante el reconocimiento a las compañías de transporte aéreo de la libertad de fijación de precios. El legislador de la Unión, indiscutiblemente, reconoce a las compañías aéreas una total libertad de fijación de precios²⁶. Este reconocimiento se confirma en el Reglamento (CE) n° 1008/2008, de 24 de septiembre de 2008, sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad [que sustituye a los Reglamentos (CEE) n° 2407/92, 2408/1992 y 2409/1992 del Consejo] (en adelante, Reglamento n° 1008/2008)²⁷. El artículo 22.1 de este Reglamento establece que, sin perjuicio de las obligaciones de servicio público, «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»²⁸. Este

25. Conclusiones del Abogado General Yves Bot, as. *Vueling Airlines, S.A. contra Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia* (C-487/12 [TJCE 2014, 265]), presentadas el 23.1.2014, apartado 27.
26. El tercer paquete constitutivo de la normativa liberalizadora [Reglamentos (CEE) n° 2407/92, 2408/1992 y 2409/1992 del Consejo] sustituyó las líneas aéreas nacionales por «compañías aéreas comunitarias» y fijó como principio básico que cualquier compañía aérea comunitaria podía fijar libremente las tarifas para pasajeros y mercancías, así como acceder a cualquier ruta interior de la UE sin ningún permiso o autorización (con la excepción de algunas rutas muy particulares en las que los Estados miembros podían imponer obligaciones de servicio público, sujetas a condiciones y por tiempo limitado).
27. Como establece en sus Conclusiones el Abogado General Yves Bot, as. *Vueling Airlines, S.A. contra Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia* (C-487/12 [TJCE 2014, 265]), presentadas el 23-1-2014, apartado 34, el reconocimiento de la total libertad de fijación de precios en las tarifas de los servicios aéreos se inició en el Reglamento (CEE) n° 2409/92 del Consejo, de 23 de julio de 1992, sobre tarifas y fletes de los servicios aéreos, en virtud del cual: «se limitó la plena soberanía ejercida hasta entonces por los Estados miembros en este ámbito, al sustituir la facultad de aprobación de las tarifas de la que éstos disponían por una simple medida de notificación previa y al limitar la intervención de éstos en los supuestos en que los niveles de las tarifas eran o bien excesivamente elevados, penalizando a los usuarios, o bien estaban en baja permanente, de manera que se pusiera fin a estas desviaciones».
28. No hay que olvidar que el objetivo es, mediante la apertura del mercado a la competencia, lograr una mayor diversificación de la oferta y una fijación de precios inferiores en beneficio de los usuarios. Y si los que participan en dicho mercado no pueden fijar libremente

precepto es interpretado en el sentido de que la expresión «tarifas de los servicios aéreos» abarca una amplia gama de servicios comerciales, ya se trate de servicios obligatorios o imprescindibles para transportar al pasajero, ya se trate de servicios accesorios, que puedan ser objeto de un suplemento opcional de precio²⁹. Por consiguiente, si el Derecho de la Unión reconoce a las compañías aéreas una libertad de fijación de precios que abarca el conjunto de los servicios comerciales ligados a la ejecución del contrato de transporte aéreo, cabe incluir servicios como, por ejemplo, la facturación de las maletas³⁰. Mediante la regla de la libertad de fijación de precios es como se definen las distintas modalidades y estrategias comerciales de las compañías aéreas, cómo éstas pueden decidir diversificar y segmentar sus ofertas. Por lo tanto, en cuanto a la fijación del precio por el equipaje facturado, las compañías aéreas pueden optar por incluir el coste de este servicio en el precio base del billete de avión o por ofrecer el servicio con un suplemento opcional de precio³¹.

sus precios, difícilmente la competencia podrá desplegar sus efectos benéficos. Nuestra Ley de Competencia Desleal recoge claramente dicha regla en el artículo 17.1 al establecer que: «Salvo disposición contraria de las leyes o de los reglamentos, la fijación de precios es libre».

29. Como señala en sus Conclusiones el Abogado General Yves BOT, as. *Vueling Airlines, S.A. contra Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia* (C-487/12 [TJCE 2014, 265]), presentadas el 23-1-2014, apartado 50: «a excepción de las líneas aéreas que cumplen obligaciones de servicio público, estas compañías aéreas son libres para definir la gama de servicios que pretenden incluir en su contrato de transporte y para determinar de qué manera pretenden cobrarlos, sin que los Estados miembros posean facultades de control a estos efectos. Como señala la Comisión Europea en sus observaciones, los Estados miembros no disponen, con arreglo a este Reglamento, del poder de detallar las condiciones tarifarias aplicables al precio del billete de avión, ni siquiera de precisar los servicios que deben incluirse en éste».
30. Como señala en sus Conclusiones el Abogado General Yves BOT, as. *Vueling Airlines, S.A. contra Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia* (C-487/12 [TJCE 2014, 265]), presentadas el 23.1.2014, apartado 46: «El cumplimiento de un contrato de transporte aéreo implica, en efecto, numerosos servicios, entre los que encontramos la facturación, el embarque y la recepción de los pasajeros a bordo del avión, el transporte de éstos y de sus equipajes desde el lugar de partida al de destino (...). El conjunto de estos servicios implica costes ligados no sólo al transporte del pasajero en sentido estricto, sino también a la tramitación de su reserva, a la expedición de su billete de avión, a la utilización y mantenimiento del aparato y de las infraestructuras aeroportuarias y al cuidado de los equipajes».
31. El precio de transportar el equipaje de un pasajero está, indudablemente, incluido en el concepto de «tarifas de los servicios aéreos», por lo que está comprendido en la libertad de fijación de precios consagrada en el artículo 22, apartado primero, del Reglamento nº 1008/2008. La facturación de una maleta es un servicio comercial que genera un coste a la compañía aérea, por lo que ésta puede cobrar un “precio” por ese servicio, que está comprendido, sin duda alguna, en la libertad de cada competidor para la fijación de precios. La facturación de equipaje es un servicio claramente diferenciado del servicio de transporte del pasajero y, en este sentido, muchos viajeros no llevan maletas. Así, a estos efectos, el equipaje de mano no puede considerarse equipaje, porque la compañía aérea no presta ningún servicio salvo el de disponer de espacios adecuados para su transporte en el interior de la cabina, de manera que es

En la jurisprudencia comunitaria, esta aclaración es una respuesta reciente a la cuestión controvertida sobre el derecho de los transportistas aéreos de poder cobrar separadamente un precio por el transporte de equipajes. Se trata de la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 18 de septiembre de 2014 (TJCE 2014, 265), en el Asunto C-487/12, *Vueling Airlines, S.A. contra Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia*. El Tribunal de Justicia reconoce dicho derecho, poniendo fin a una situación que en España, en virtud de lo dispuesto en el artículo 97 de la Ley sobre Navegación Aérea, había supuesto la negación de un derecho establecido previamente por el Derecho de la Unión³². Ciertamente, la posibilidad de establecer un cobro independiente por el transporte aéreo del equipaje se ha convertido en una cuestión polémica derivada, en gran medida, de la práctica comercial de las compañías aéreas históricas de reconocer a sus pasajeros el derecho a facturar sus equipajes sin ningún coste adicional al propio del transporte de dichos pasajeros³³.

un servicio «indistinguible del propio transporte del pasajero». Así lo interpreta en sus Conclusiones el Abogado General Yves BOT, as. *Vueling Airlines, S.A. contra Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia* (C-487/12 [TJCE 2014, 265]), presentadas el 23.1.2014, apartado 54, y se confirma por ALFARO, J., «Libertad de precios y cláusulas abusivas. Las conclusiones del Abogado General Bot en el caso del suplemento de Vueling por facturación de equipaje», <http://derechomercantilespana.blogspot.com.es/2014/01/libertad-de-precios-y-clausulas-abusivas.html>.

32. No obstante, con anterioridad en España diversas sentencias se han pronunciado sobre este particular. Así, *vid.* SJM n° 1 de Bilbao, de 22-1-2007 (JUR 2007, 205953), cuando establece que: «La LNA permite que en ciertos casos haya exceso no sólo de peso, sino de volumen, como ocurre con la tabla de surf del demandante (...) o cualquier otro objeto que no responda a la consideración habitual de maleta, mochila, caja o bulto. Pero en tales casos, dice el artículo 97 LNA, «el exceso será objeto de estipulación especial». Queda habilitada por ello la compañía aérea para disponer una estipulación especial en caso de exceso de volumen, no sólo de peso» (FD 3.º); *vid.* SJM n° 1 de Bilbao, de 29.1.2009 (JUR 2009, 87997), cuando establece que: «El artículo 97 LNA lo que exige es que dentro del precio billete se transporte no solo al pasajero, sino el equipaje. Si se observan las condiciones aportadas de CLICKAIR, se concluye que siempre se puede pedir el transporte del equipaje. No hay posibilidad de que un pasajero pueda volar sin derecho a transportar su equipaje. Lo que ocurre es que el pasajero que se compromete con la compañía a no llevar más que equipaje de mano, obtiene un precio más ventajoso, porque no tiene que abonar 10 euros por maleta y trayecto, atendida la tarifa de la fecha en que se concertó el viaje del demandante. No hay, por lo tanto, incumplimiento de la previsión legal. El precio del billete incluye el transporte de pasajero y equipaje. Pero el precio es más barato si no se lleva otro equipaje que el de mano» (FD 2.º); y, *vid.* SJM n° 5 de Madrid, de 30 de septiembre de 2013 (AC 2013, 2038), cuando establece, respecto al artículo 97 LNA: «La norma actual, por tanto impone la obligación de transportar de forma gratuita, por estar incluido en el precio del billete, un equipaje; ahora bien, este equipaje tiene el límite de peso y volumen que fije cada compañía aérea, de manera que los que excedan estarán sometidos a cargo».
33. Resulta de interés recordar la interpretación del artículo 97 de la Ley sobre Navegación Aérea en el sentido de que prohíbe a las compañías aéreas cobrar por la facturación de los equipajes de los pasajeros mediante el aumento del precio base del billete de avión. En el asunto *Vueling Airlines, S.A. contra Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia* (C-487/12 [TJCE 2014, 265]), el órgano jurisdiccional remitente interpreta que el artículo 97

Como se ha señalado con anterioridad, las compañías aéreas *low cost* implantaron un nuevo modelo de comercialización, fundamentado en la liberalización del mercado del transporte aéreo y, a su vez, en la desregulación que ello trajo consigo³⁴. A raíz de dicho modelo, los precios bajan pero también los servicios incluidos hasta ese momento en el contrato básico de transporte. La estrategia basada en la distinción entre el servicio básico de transporte y aquellos complementarios al mismo es determinante, pues la tarifa mínima ofertada contempla exclusivamente la retribución del transporte, quedando sometida la prestación de aquellos otros servicios no básicos a la contratación opcional por el pasajero, mediante el pago de un suplemento económico. En este sentido, el servicio de transporte del equipaje facturado, al ser considerado como complementario (no todos los pasajeros facturan equipaje) se oferta con ese carácter opcional, a cambio de un suplemento de precio³⁵. Se debe aclarar que esta controversia no afecta al equipaje de mano, que siempre está incluido en el precio del billete de avión³⁶.

La mencionada Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 18 de septiembre de 2014 (TJCE 2014, 265), se dicta en el marco de un litigio entre Vueling y el Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia. El núcleo del conflicto es la calificación como abusiva de la cláusula por la que la compañía aérea reclama el pago de un suplemento por la facturación de equipaje (no se cobra por el equipaje de mano, sino por el equipaje facturado). Una usuaria presentó una denuncia contra Vueling en el Ayuntamiento de Ourense en la que reprochaba a la compañía aérea haberle impuesto una cláusula abusiva en el contrato de transporte aéreo en cuestión, que consistía en el cobro de un recargo de 40 euros sobre el precio base del

LNA reconoce al pasajero «el derecho a facturar equipaje de determinadas características en todo caso y sin sobrecoste sobre el precio base del billete de avión». Asimismo, FLAQUER RIUORT, J., «Cargos de emisión y gestión en el billete aéreo electrónico», *op. cit.*, al concluir, en virtud de lo dispuesto por el artículo 97 LNA, que 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 que le otorga la Ley, «cuestión distinta de la anterior es que se obligue al pago de un suplemento especial por el exceso de equipaje, puesto que ello se halla amparado en el citado artículo 97 de la LNA, al establecer, en su segundo párrafo, que "el exceso será objeto de estipulación especial"».

34. Vid. SJM nº 1 de Alicante, de 2-3-2015 (AC 2015, 355), FD 4.º

35. En aplicación del artículo 22.1 del Reglamento nº 1008/2008, que faculta a las compañías para establecer tarifas en las cuales el precio del billete no incluya la facturación de equipaje, servicio por el que se cobrará un recargo en caso de que el cliente desee contratarlo.

36. STJ, de 18-9-2014 (TJCE 2014, 265), as. *Vueling Airlines, S.A. contra Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia* (C-487/12), en especial apartado 40, al señalar que: «el equipaje de mano debe considerarse, en principio, un elemento indispensable del transporte de los pasajeros y que su transporte, por consiguiente, no puede ser objeto de un suplemento de precio, siempre y cuando dicho equipaje responda a las exigencias razonables relativas a su peso y dimensiones y cumpla con los requisitos de seguridad aplicables».

billete por la facturación online de dos maletas para un viaje de ida y vuelta³⁷. Según la usuaria afectada, aquella cláusula era incompatible con la normativa española aplicable, en la que se reconocía el derecho del pasajero aéreo a facturar una maleta sin sobrecoste (artículo 97 de la Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea). La denuncia fue remitida al Instituto Galego de Consumo, el cual incoó un procedimiento administrativo sancionador que concluyó con la imposición de una multa de 3.000 euros. La compañía aérea recurrió la multa ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº 1 de Ourense, el cual decidió suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia la cuestión prejudicial relativa a la interpretación precedente del artículo 22.1 del Reglamento nº 1008/2008.

El Tribunal de Justicia plantea la cuestión jurídica de si el Reglamento comunitario permite la estrategia comercial de cobrar de forma separada el precio del servicio de transporte de equipaje facturado abordando, en primer lugar, la naturaleza de dicho servicio: si 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. Y concluye que el transporte de equipaje facturado no puede considerarse un servicio obligatorio o indispensable para el transporte de los pasajeros aéreos, pudiendo constituir un suplemento opcional de precio. Ante esta interpretación, al incluirse el transporte de equipaje facturado entre los servicios auxiliares respecto de los cuales la compañía aérea dispone de libertad para fijar su precio³⁸, la estimación del Tribunal es contundente en relación a la norma nacional (artículo 97 de la Ley sobre Navegación Aérea) y a la interpretación de ésta, según la cual no se permite manifiestamente a los transportistas aéreos facturar separadamente tal suplemento y, por ende, fijar libremente un precio por el transporte de los pasajeros. Aquella norma (en la redacción anterior a la modificación introducida 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) interpretada en aquel sentido, como límite a la libertad de las compañías aéreas para fijar sus precios como tuvieran por conveniente, es contra-

37. Un ejemplo, entre otros muchos, de la polémica motivada por una cláusula contractual dispuesta por la compañía transportista de bajo coste, lo encontramos en la SAP de Barcelona, de 5.10.2011 (AC 2011, 1562). En este caso, la cláusula obligaba al pasajero a llevar consigo la impresión documental de la tarjeta de embarque, a la hora de embarcar, bajo penalización económica en caso de incumplimiento. Vid. FERRER TAPIA, B., «Tarjeta de embarque a cargo del pasajero aéreo», *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil*, nº 4, 2012, pp. 59-69, quien realiza un análisis del conflicto y de los argumentos esgrimidos en dicha sentencia.

38. Como señala en sus Conclusiones el Abogado General Yves BOT, as. *Vueling Airlines, S.A. contra Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia* (C-487/12 [TJCE 2014, 265]), presentadas el 23.1.2014, apartado 49: «Respecto al cobro por la facturación del equipaje, a mi entender, no hay duda alguna de que está incluido en el concepto de "tarifas de los servicios aéreos", por lo que está comprendido en la libertad de fijación de precios reconocida en el artículo 22, apartado 1, del Reglamento nº 1008/2008. En efecto, recordemos que la facturación de una maleta es un servicio comercial que supone un coste para la compañía aérea, ya que incluye gastos de manipulación, selección, almacenamiento, entrega e incluso custodia de los equipajes».

ria al Derecho europeo, en concreto, al artículo 22.1 del Reglamento n° 1008/2008³⁹. Esta es la consecuencia jurídica que conlleva este caso en cuestión, a la que hay que añadir también consideraciones de tipo económico. Hay que volver a recordar que el Reglamento n° 1008/2008 propugna una total libertad de precios en beneficio de los usuarios o pasajeros. En este sentido, la motivación de la sentencia se asienta, no solamente en el citado Reglamento, y su principio de libertad de fijación de tarifas y condiciones de aplicación, sino en otros argumentos económicos, como las indudables ventajas que reporta ello a los usuarios, al permitirles contratar los servicios que realmente precisan y, además, poder conocer la mejor oferta para su transporte⁴⁰.

III. DEBER DE INFORMACIÓN AL USUARIO: ARTÍCULO 23.1 DEL REGLAMENTO (CE) N° 1008/2008

1. OBLIGACIÓN DE INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA EN MATERIA DE PRECIOS: PRECIO FINAL, SUPLEMENTOS OPCIONALES DE PRECIO Y DOBLE OBJETIVO CON RESPECTO A LA PROTECCIÓN DISPENSADA AL PASAJERO

El legislador de la Unión encuadra la libertad de fijación de precios reconocida a las compañías aéreas dentro del necesario respeto a las exigencias ligadas a la protección de los derechos del consumidor, señaladas en el artículo 23 del Reglamento n° 1008/2008. En este sentido, dentro del capítulo IV del citado Reglamento, dedicado a las disposiciones sobre precios, el analizado artículo 22.1, relativo a la libertad de fijación de precios, queda completado por el artículo 23.1, que tiene por objeto garantizar, en especial, la información y la transparencia de los precios de los servicios aéreos, contribuyendo a salvaguardar la protección del usuario que recurre a esos servicios. Este precepto, tal y como ha sido interpretado por el Tribunal de Justicia⁴¹, protege a los usuarios

39. Vid. PAZOS CASTRO, R., «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 (TJCE 2014, 265) (Asunto C-487/12, Vueling Airlines)», *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, n° 11, 2014, pp. 229-240, al señalar que, «el artículo 97 de la LNA sólo deberá excluirse si no es posible interpretarlo de forma que satisfaga las exigencias del Reglamento».

40. STJ, de 18-9-2014 (TJCE 2014, 265), as. *Vueling Airlines, S.A. contra Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia* (C-487/12), apartado 45, al concluir que: «Por tanto, no sólo es contraria al derecho de los transportistas aéreos a fijar libremente el precio (...), sino que igualmente puede menoscabar, en particular, el objetivo perseguido por este Reglamento, consistente en hacer posible la comparabilidad real de tales precios (...)». Asimismo, PAZOS CASTRO, R., «Libertad de precios y cobro por la facturación de equipaje en el transporte aéreo de pasajeros...», *op. cit.*, al valorar la sentencia *Vueling Airlines* (TJCE 2014, 265) comenta una serie de aspectos de contenido económico a raíz de la libertad de precios que propugna el Reglamento n° 1008/2008 y que beneficia a los pasajeros.

41. STJ, de 19-7-2012 (TJCE 2012, 213), as. *ebookers.com Deutschland GmbH contra Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände-Verbraucherzentrale Bundesverband eV* (C-112/11), apartado 13, al señalar que: «Como resulta claramente tanto del título como del tenor del artículo 23, apartado 1, del Reglamento n° 1008/2008, esta

garantizando que dispongan de la información necesaria para elegir racionalmente el billete que más les convenga⁴².

Ahora bien, teniendo en cuenta que en el artículo 23.1 del Reglamento nº 1008/2008 se plasma claramente la distinción entre dos categorías de precios y elementos que las componen, cabe sostener que cada una de estas categorías, al tener unos requisitos diferentes, persigue una finalidad específica con respecto a la información sobre el precio de los servicios aéreos y a la protección dispensada al pasajero o usuario en este ámbito. Así, en primer lugar, en el núcleo del artículo 23.1 se encuentra el término «precio final», el cual está integrado por la tarifa o flete aplicable y por todos los impuestos aplicables y los cánones, recargos y derechos. Con arreglo a dicha disposición, se deberá indicar en todo momento tanto el precio final que debe pagarse por los servicios aéreos como el desglose de todos sus elementos, tal y como se especifican en dicha disposición. En este apartado, el objetivo que se persigue, en línea con lo que precisa el considerando decimosexto del Reglamento nº 1008/2008, es posibilitar que los clientes puedan comparar realmente entre compañías los precios por servicios aéreos. Se trata de que el cliente esté informado del coste real del vuelo concreto con una compañía aérea concreta y con arreglo a las condiciones usuales, y que pueda comparar dicho precio con el precio real ofrecido para el mismo vuelo por otra compañía aérea u otros agentes o vendedores de billetes⁴³.

En segundo lugar, en el artículo 23.1 del Reglamento nº 1008/2008 se regulan los «suplementos opcionales de precio», que no se entienden ni como parte del precio final a efectos de dicho precepto, ni como parte de la propia tarifa aérea⁴⁴. Estos suplementos se califican de «opcionales»⁴⁵. Por consiguiente, no son gastos obligatorios para poder tomar un vuelo, son «extras» con respecto al propio servicio

disposición tiene por objeto garantizar la información y la transparencia de los precios de los servicios aéreos y, por lo tanto, contribuye a salvaguardar la protección del cliente que recurre a esos servicios».

42. Se invoca la finalidad que subyace al Reglamento nº 1008/2008 tal y como se desprende de los considerandos decimoquinto y decimosexto del mismo y que consiste en reforzar la protección de los usuarios de servicios aéreos otorgándoles la posibilidad de comparar realmente entre compañías aéreas los precios por servicios aéreos.
43. PANIZA FULLANA, A., «Información, consumidores y sistemas electrónicos de reserva: la indicación del precio final», *op. cit.*, subraya, dentro del objetivo general de la protección del pasajero o usuario de los servicios aéreos, la forma en la que debe indicarse la información en materia de precios, porque su regulación es lo que garantiza que haya una comparación real y, por ende, se consiga el objetivo específico que subyace al precepto: «Como afirma el considerando 16 del Reglamento (CE) 1008/2008 es necesario que se dé una posibilidad real de comparar los precios por servicios aéreos entre compañías aéreas».
44. Vid. SJM nº 5 de Madrid, de 30-9-2013 (AC 2013, 2038), en referencia al cargo por administración, al indicar que no es parte del precio de la tarifa aérea, esto es, que no se configura como contraprestación al transporte, sino que es el cargo que se estipula para un servicio diferente, que es el servicio de reservas online (FD 3º).
45. Vid. SJM nº 5 de Madrid, de 30-9-2013 (AC 2013, 2038), en referencia al cargo por administración, al indicar que, «tiene como finalidad sufragar el coste asociado al sistema de reservas online; es un cargo opcional, porque puede evitarse mediante el uso de determinadas tarjetas,

aéreo, que el pasajero puede optar por aceptar o no. Precisamente, porque existe la posibilidad de elección del pasajero, la aceptación de dichos suplementos de precio se somete a una «opción de inclusión». Por este motivo, lo dispuesto en este apartado no persigue exclusivamente la finalidad de garantizar la posibilidad de comparación real de los precios de los servicios aéreos que acabamos de establecer. El artículo 23.1, para los suplementos de precio, establece un requisito distinto y específico, que consiste concretamente en que dichos suplementos o precios se deben comunicar de manera clara, transparente y sin ambigüedades al comienzo de cualquier proceso de reserva y que su aceptación por el pasajero debe realizarse sobre una base de opción de inclusión. Este precepto persigue un objetivo específico y, en el ámbito de la protección de los consumidores y usuarios en materia de precios de los servicios aéreos, adicional a la posibilidad de comparación de precios. A saber, pretende evitar que, al reservar un vuelo, se induzca a los usuarios (mediante una instalación ya realizada en el proceso de reserva del elemento opcional del precio y de la oferta correspondiente) a que contraten y paguen unos servicios complementarios que no son obligatorios o necesarios para tomar el vuelo deseado, a no ser que opten de forma expresa y activa por aceptar dichos servicios adicionales y los precios correspondientes⁴⁶.

En conclusión, el artículo 23.1 del Reglamento n° 1008/2008 pretende proteger al pasajero o usuario de los servicios aéreos, de manera general, garantizando que aquél disponga de información, en su caso transparente, con respecto a los precios

tratándose de un suplemento opcional que no forma parte de la tarifa aérea, sino un suplemento opcional de conformidad con el artículo 23 del Reglamento 1008/2008» (FD 3°).

46. Esta interpretación fundamenta la consideración de que el concepto de «suplemento opcional de precio» comprende también el precio de un servicio prestado por un tercero (como, por ejemplo, el precio de la contratación del seguro de anulación de viajes prestado no por la compañía aérea sino por una compañía aseguradora, jurídica y económicamente independiente de la compañía aérea), cuando el servicio se ofrece y reserva junto a un vuelo: «El elemento determinante (...) no es el hecho de que el suplemento de precio de que se trata provenga de una compañía aérea o una agencia relacionada con la misma, o que se abone como precio por servicios aéreos en sentido estricto, sino el hecho de que el servicio opcional y su precio se ofrezcan en relación con un servicio aéreo o vuelo y pueda contratarse junto a éste en el mismo proceso de reserva» [Conclusiones del Abogado General MAZÁK, as. *ebookers.com Deutschland GmbH contra Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände-Verbraucherzentrale Bundesverband eV* (C-112/11 [TJCE 2012, 213]), presentadas el 1-3-2012, apartado 41]. Interpretación que se confirma en la STJ, de 19-7-2012 (TJCE 2012, 213), as. *ebookers.com Deutschland GmbH contra Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände-Verbraucherzentrale Bundesverband eV* (C-112/11), apartado 19, *in fine*, al concluir que, en atención al objetivo de protección que persigue el artículo 23.1 del Reglamento n° 1008/2008, la exigencia de protección prevista en dicha disposición no puede depender del carácter del prestador del servicio adicional opcional en relación con el propio vuelo. *Vid.* FLAQUER RIUTORT, J., «Cargos de emisión y gestión en el billete aéreo electrónico», *op. cit.*, en referencia a los conceptos adicionales que acaban incrementando el precio total a pagar: «En definitiva, de lo que se trata es de que el cliente sepa, en todo momento, que estamos ante servicios opcionales que podrá ir aceptando o no en función de su disposición a abonar los recargos establecidos por los mismos».

de dichos servicios aéreos, para que los compare realmente entre compañías aéreas. Y, de manera específica, impidiendo que el cliente de servicios aéreos se vea incitado, en el marco del proceso de reserva de un vuelo, a adquirir servicios complementarios al vuelo mismo, que no son indispensables para las necesidades de ese vuelo, salvo que elija expresamente contratarlos y pagar el suplemento de precio que corresponde a éstos.

Este interés específico, que integra la finalidad de protección del usuario de servicios aéreos que subyace al Reglamento n° 1008/2008 en materia de precios, se observa también en materia de condiciones o cláusulas contractuales que no se han negociado individualmente, siendo redactadas de antemano por el transportista⁴⁷. En torno a estas cláusulas contractuales se plantea el problema de su desconocimiento⁴⁸ y de su carácter abusivo, por causar en detrimento del consumidor un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes que se derivan del contrato y, en el caso de las cláusulas relativas al objeto principal del contrato, por un defecto de transparencia⁴⁹. En este sentido, la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, pretende proteger al consumidor garantizando que aquél tenga realmente conocimiento e información de todas las cláusulas del contrato y facilitando la apreciación del carácter abusivo de las mismas⁵⁰. En conexión con la

-
47. Se trata de las condiciones generales de la contratación. Las notas que deben concurrir para estar ante las condiciones generales de la contratación se establecen en la jurisprudencia reciente. *Vid.* STS de 9-5-2013 (RJ 2013, 3088) (FD 7°).
48. Sobre el deber de transparencia aplicable a las condiciones generales de la contratación, entre otros, PERTÍÑEZ, F., «Falta de transparencia y carácter abusivo de la cláusula suelo en los contratos de préstamo hipotecario», *InDret Revista para el Análisis del Derecho*, n° 3, 2013, pp. 1-28.
49. *Vid.* SJM de Madrid, de 30-9-2013 (AC 2013, 2038) en el caso en el que la Organización de Consumidores y Usuarios solicita el cese del uso de una serie de cláusulas incluidas en las condiciones generales empleadas por la compañía aérea Ryanair Limited al entender que son abusivas. Si bien el criterio conforme al cual debe valorarse el carácter abusivo de las cláusulas contractuales es el desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes que se derivan del contrato (art. 82.1 del 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), también la falta de transparencia constituye un criterio rector del carácter abusivo de las cláusulas relativas al objeto principal de los contratos, como lo pone de manifiesto la STS de 12-12-2011 (RJ 2012, 37), al declarar abusiva la cláusula por la que se imponía al usuario un cargo por emisión de billete de avión, dado su carácter sorpresivo por suponer una infracción del deber de información precontractual que tiene la compañía aérea (*vid.* MARÍN GARCÍA, I., «La abusividad del cargo por emisión de billete según la reciente jurisprudencia del Tribunal Supremo», *op. cit.*, pp. 25-33).
50. El vigésimo considerando de la Directiva 93/13/CEE indica que «[...] los contratos deben redactarse en términos claros y comprensibles, que el consumidor debe contar con la posibilidad real de tener conocimiento de todas las cláusulas [...]», y el artículo 5 dispone que: «En los casos de contratos en que todas las cláusulas propuestas al consumidor o algunas de ellas consten por escrito, estas cláusulas deberán estar redactadas siempre de forma

materia que nos ocupa, esto es, la protección del consumidor o usuario impidiendo que contrate servicios que no elige expresamente, se plantea el supuesto de aquellas cláusulas contractuales que para su validez requieren un pacto entre las partes contratantes y, en realidad, no hay tal pacto porque el usuario contratante no conoce el contenido de dichas cláusulas antes de la contratación. El desconocimiento es característico del consumidor contratante «online» de servicios aéreos, que se pone delante de la pantalla y tiene poco tiempo para leer el clausulado general, ya que la reserva que se efectúa está limitada en el tiempo⁵¹. En aquel supuesto, la protección del usuario persigue evitar su sometimiento a una condición contractual de la que no dispone de información y respecto de la cual no ha habido pacto para su inclusión en el contrato⁵². Y ello se traduce en la exigencia de que el usuario tenga la opción de elegir (si la normativa aplicable prevé expresamente dicha opción)⁵³.

2. OBLIGACIÓN DE INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA AL PRECISAR EL PRECIO FINAL COMO CONTRAPRESTACIÓN AL TRANSPORTE DEL PASAJERO

clara y comprensible». La STS de 9-5-2013 (RJ 2013, 3088) recoge un relato argumentativo sobre el control de transparencia dispuesto en la Directiva 93/13/CEE, que sintetiza PERTÍÑEZ, F., «Falta de transparencia y carácter abusivo de la cláusula suelo en los contratos de préstamo hipotecario», *op. cit.*, pp. 1-28.

51. *Vid.* SJM de Madrid, de 30-9-2013 (AC 2013, 2038), al describir al consumidor «on line»: «la dinámica de este tipo de contratación conlleva que no se dispone de mucho tiempo para poder examinar las condiciones generales, ya que se corre el riesgo de que cuando se vaya a comprar el billete, si se han leído todas las condiciones, la plaza ya no esté en venta o su precio haya subido, ya que la reserva que se efectúa está limitada en el tiempo y no se ha justificado por la demandada que el tiempo de reserva sea suficiente para leer las condiciones» (FD 2.º).
52. Ejemplo de cláusula contractual de este tipo extraída de la citada SJM de Madrid, de 30-9-2013 (AC 2013, 2038): la que obliga al consumidor español (el que tiene su residencia habitual en España) que contrata con Ryanair a litigar en un fuero impuesto por la compañía transportista y a someterse a una legislación diferente.
53. Esto es lo que ocurre con una de las cláusulas incluidas en las condiciones generales por parte de Ryanair, *vid.* SJM de Madrid, de 30-9-2013 (AC 2013, 2038), al referirse la compañía aérea demandada al artículo 5.2 del Reglamento (CE) n° 593/2008, de 17-6-2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales, y a la previsión expresa en éste de la opción de que el contrato de transporte de pasajeros se someta al derecho de la residencia habitual del transportista, si así se recoge expresamente en una cláusula del contrato. Lo que prevé el citado artículo 5.2 es la posibilidad de las partes de elegir la ley aplicable a un contrato para el transporte de pasajeros, siendo válida la del país donde el transportista tenga su residencia habitual. En defecto de elección por las partes (...), el contrato se regirá por la ley del país donde el pasajero tenga su residencia habitual, siempre y cuando el lugar de origen o el lugar de destino también estén situados en ese país. En consecuencia, teniendo en cuenta la forma de contratación con escaso tiempo para leer el clausulado general, y la no inclusión de una opción para elegir entre la aplicación de la legislación del país del transportista o la del pasajero, se sostiene la nulidad de aquella cláusula referida a la ley aplicable y a la jurisdicción.

Bajo el título «Información y no discriminación», el artículo 23 del Reglamento n° 1008/2008, establece en la primera parte del apartado primero, que: «Las tarifas y fletes aéreos ofrecidos o publicados bajo cualquier forma, incluso en Internet, para servicios aéreos con origen en un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro al que se aplique el Tratado disponibles para el público en general incluirán las condiciones aplicables. Se indicará en todo momento el precio final que deba pagarse, que incluirá la tarifa o flete aplicable así como todos los impuestos aplicables y los cánones, recargos y derechos que sean obligatorios y previsibles en el momento de su publicación. Además de la indicación del precio final, se precisará al menos lo siguiente: a) la tarifa o flete; b) los impuestos; c) las tasas de aeropuerto, y d) otros cánones, recargos o derechos, tales como los relacionados con la seguridad extrínseca o el combustible, cuando se hayan añadido a la tarifa o flete los conceptos contemplados en las letras b), c), y d)».

2.1. Indicación del precio final que debe pagarse, elementos que componen dicho precio y su modo de presentación transparente

De esta parte de la disposición analizada se extrae como elemento principal sujeto a la obligación de información y transparencia el llamado «precio final». En la segunda frase de este apartado primero del artículo 23 se explicitan los elementos que componen este precio, el cual está integrado por la tarifa o flete aplicable y por todos los impuestos aplicables y los cánones, recargos y derechos que sean obligatorios y previsibles en el momento de su publicación. Precisado lo que compone el precio final –o precio del servicio de transporte del pasajero en sentido estricto–, en aquella segunda frase se dispone, con carácter esencial, la exigencia de información a cumplir por el sistema de reserva sobre el coste base del billete de avión, debiéndose indicar aquel precio final.

En este sentido, la protección del pasajero aéreo se fundamenta, primeramente, en la información que aquél debe recibir en materia de precios, esto es, el precio final del servicio de transporte del pasajero que resulte de fijar un trayecto y una fecha. Puede ocurrir que, tras esa determinación, ante el contratante online aparezcan varios servicios aéreos o vuelos⁵⁴. En este caso, no cabe duda de que lo que dispone

54. Un ejemplo lo encontramos en el sistema electrónico de reservas de la compañía aérea Air Berlin, que tras la determinación del trayecto y la fecha, dicho sistema presenta en una tabla las conexiones posibles. La elección de la compañía aérea Air Berlin se debe a que la indicación del precio final en el marco del sistema de reserva electrónica de dicha compañía ha sido objeto de litigio y resolución reciente por parte del Tribunal de Justicia, siendo la clave de dicha resolución la segunda frase del apartado primero del artículo 23 del Reglamento n° 1008/2008. Air Berlin es una compañía aérea cuya práctica comercial ha sido considerada como no ajustada a las exigencias impuestas por el Derecho de la Unión en materia de información y transparencia de los precios de los servicios aéreos. Como explica PANIZA FULLANA, A., «Información, consumidores y sistemas electrónicos de reserva: la indicación del precio final», *op. cit.*, tras seleccionar un trayecto y una fecha, el cliente accedía a una tabla con las posibles conexiones aéreas para el día elegido. En ese momento se indicaba el precio final de la conexión seleccionada por el cliente, no así el precio final para todas las conexiones

la segunda frase del apartado primero del artículo 23 del Reglamento n° 1008/2008 debe interpretarse también en el sentido de que el precio final se ha de indicar respecto de cada servicio aéreo o vuelo que se publique en pantalla. Esta interpretación resulta tanto de la redacción de la frase en cuestión como del objetivo o *ratio legis* de la misma. En la frase analizada no se exige que se indique solamente el precio final correspondiente al servicio aéreo seleccionado por el cliente, lo que se exige es que se indique el «precio final que deba pagarse», y ello no permite su aplicación limitada a un servicio aéreo determinado, únicamente para ese servicio aéreo. El precio final que deba pagarse se ha de indicar de todos y cada uno de los servicios que aparezcan en pantalla. El deber de información comienza en ese momento y no cuando el cliente selecciona un servicio aéreo determinado. La *ratio legis* de la frase analizada corrobora esta interpretación amplia, ya que uno de los objetivos de la normativa comunitaria objeto de estudio es garantizar que los clientes puedan comparar realmente el precio de los servicios aéreos prestados por diferentes compañías aéreas (en el sentido del Considerando 16 del Reglamento n° 1008/2008). Y una comparación real en aquel sentido solo es posible cuando la obligación de indicar el precio final se exige respecto de cada servicio aéreo que aparezca en pantalla⁵⁵, o respecto de cada tipo de tarifa aérea del servicio aéreo que resulte de fijar un trayecto y una fecha⁵⁶.

que aparecían en pantalla. Al entender que esta información no se ajustaba a las exigencias del artículo 23, apartado 1, segunda frase, del Reglamento n° 1008/2008, el Bundesverband ejerció una acción contra Air Berlin exigiéndole, entre otras cosas, la cesación de aquella práctica. El Tribunal de primera instancia estimó la demanda, y su sentencia fue confirmada en apelación. Air Berlin interpuso un recurso de casación y, en casación, el órgano judicial planteó varias cuestiones prejudiciales. Una de dichas cuestiones fue la referida a si la segunda frase del artículo 23, apartado 1, del Reglamento n° 1008/2008 debe interpretarse en el sentido de que el precio final que debe pagarse se ha de precisar únicamente respecto del servicio aéreo seleccionado por el cliente o también respecto de cada servicio aéreo que aparezca en pantalla.

55. Esta interpretación es acogida por el Tribunal de Justicia en su sentencia de 15-1-2015 (TJCE 2015, 6), as. *Air Berlin plc & Co. Luftverkehrs KG y Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände-Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (C-573/13)*, apartado 41, al señalar que la limitación a indicar el precio final del vuelo seleccionado no es suficiente para cumplir la obligación establecida en la segunda frase del artículo 23, apartado 1, del Reglamento n° 1008/2008: «En efecto, la obligación de indicar el precio definitivo que se debe pagar respecto de cada vuelo cuya tarifa aparece en pantalla, y no sólo respecto del vuelo seleccionado, permite a los clientes comparar realmente el precio de los servicios aéreos prestados por diferentes compañías aéreas, de conformidad con el objetivo general de transparencia de los precios de los servicios aéreos perseguido por el artículo 23, apartado 1, del Reglamento n° 1008/2008».
56. Si esta interpretación –un sistema de reserva electrónica ha de precisar el precio final que debe pagarse por cada vuelo con origen en un aeropuerto de la Unión cuya tarifa aparezca en pantalla– la aplicamos a otros supuestos, por ejemplo a la información y modo de presentación de las tarifas aéreas en el marco del sistema de reserva electrónica de la compañía aérea Vueling, nos encontramos con una práctica que se ajusta a la normativa de la Unión sobre la fijación de los precios. En la práctica comercial que desarrolla en la

Asimismo, la protección del pasajero aéreo se fundamenta, de manera adicional, en la forma en la que recibe la información que aquél debe recibir en materia de precios, esto es, el precio final que deba pagarse. En este sentido, tal y como se dispone en la tercera frase del apartado primero del artículo 23, la indicación del precio final debe ir acompañada de un desglose de todos sus elementos: tarifa⁵⁷, impuestos y tasas aplicables⁵⁸, y como recargos y derechos obligatorios y previsibles cabe indicar, por ejemplo, el recargo por carburante y la comisión de gestión⁵⁹.

La *ratio* de esta parte de la disposición, frase segunda y tercera, que regula la indicación del precio final así como el modo de presentación de éste (informando de todos sus componentes por separado pero incluidos conjuntamente en el mismo), se encuentra en el objetivo general de protección de los consumidores, el cual resulta del Considerando 16 del mismo Reglamento n° 1008/2008, con arreglo al cual la información y transparencia de los precios deben permitir a los usuarios poder comparar efectivamente el precio del billete de avión de las diferentes compañías aéreas⁶⁰. Así pues, la obligación de indicar el precio final, incluyendo de forma constitutiva los gastos inevitables y previsibles, representa la presentación transparente de aquel precio y no cabe duda de que su conculcación se produce cuando el sistema de reserva

actualidad Vueling se indica el precio final por persona para todas las tarifas que aparecen en pantalla, y no únicamente respecto de la tarifa seleccionada por el cliente.

57. Vid. FLAQUER RIUTORT, J., «Cargos de emisión y gestión en el billete aéreo electrónico», *op. cit.*, al explicar el concepto de «tarifa aérea» y su variabilidad en función de determinadas condiciones que pueden o no añadirse a la misma, «como son el tiempo mínimo de estancia, la posibilidad o no de hacer cambios en la reserva y sus eventuales penalizaciones, los recargos o limitaciones en casos de cancelación, etcétera». La validez de estas condiciones queda sujeta a que sean transparentes para el pasajero, a que éste las pueda conocer desde el momento en que se oferte o publique la tarifa correspondiente, en cumplimiento de lo dispuesto en la primera frase del apartado primero del artículo 23 del Reglamento n° 1008/2008. Junto al principio de información es necesaria la mención al principio de transparencia, porque ambos fundamentan la protección del pasajero aéreo dispensada a través del artículo 23.1 del Reglamento n° 1008/2008.
58. Vid. FLAQUER RIUTORT, J., «Cargos de emisión y gestión en el billete aéreo electrónico», *op. cit.*, al explicar a qué corresponden estos conceptos.
59. STJ, de 15-1-2015 (TJCE 2015, 6), as. *Air Berlin plc & Co. Luftverkehrs KG y Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände-Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.* (C-573/13), apartado 11, en relación a las comisiones de gestión cobradas por Air Berlin, que se estima constituyen un derecho obligatorio y previsible en la fecha de la publicación, por lo que deben incluirse en el precio final que se indique.
60. STJ, de 15-1-2015 (TJCE 2015, 6), as. *Air Berlin plc & Co. Luftverkehrs KG y Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände-Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.* (C-573/13), apartado 14, donde se señala lo siguiente: «El citado artículo 23 se introdujo para luchar contra una antigua práctica de las compañías aéreas que consistía en publicar las tarifas sin incluir impuestos, tasas ni recargos por carburante».

electrónica no indica o se limita a indicar alguno o algunos de los componentes del precio final, sin incluirlos de forma concurrente⁶¹.

2.2. Momento exacto del proceso de reserva en el que debe precisarse el precio final

La segunda frase del artículo 23, apartado primero, del Reglamento nº 1008/2008 dispone que: «Se indicará en todo momento el precio final que deba pagarse (...)». Del tenor de la misma resulta que la precisión del precio final no admite distinciones entre fases o momentos del proceso de reserva. Al establecer que debe indicarse «en todo momento», no cabe señalar que hay un primer momento en que el precio se indica por primera vez, otro momento en que el cliente selecciona un vuelo o una tarifa determinada y un último momento en que se concluye definitivamente el contrato. Por consiguiente, la obligación de precisar en todo momento el precio final que debe pagarse, establecida por la citada disposición, implica que, en el marco de un sistema de reserva electrónica, el precio final se precise cada vez que se indique el precio del servicio aéreo o de los servicios aéreos, incluida la primera vez que se muestre o muestren.

No es suficiente con que el precio final sólo se indique después de la selección por el cliente de un vuelo o tarifa determinada y antes de formalizar definitivamente la reserva, porque la obligación establecida en la segunda frase citada existe desde el momento en que se publican las tarifas, bajo cualquier forma, incluso antes del comienzo del proceso de reserva. En atención a la *ratio legis* de la segunda frase del artículo 23, apartado primero, del Reglamento nº 1008/2008, los clientes deben tener la posibilidad de comparar realmente entre compañías aéreas los precios de los servicios aéreos. Por consiguiente, se debe indicar «siempre» el precio final que

61. STJ, de 15-1-2015 (TJCE 2015, 6), as. *Air Berlin plc & Co. Luftverkehrs KG y Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände-Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.* (C-573/13), apartado 13, al hablar de incumplimiento cuando aparece en pantalla una tabla que se limita a indicar los precios de los diferentes vuelos con arreglo a los criterios de selección introducidos por el cliente, sin las comisiones de gestión o que éstas se presenten por separado. De nuevo, si esta interpretación la aplicamos a otros supuestos, por ejemplo al modo de presentación de las tarifas aéreas en el marco del sistema de reserva electrónica de la compañía aérea Vueling, nos encontramos con una práctica que se ajusta a la normativa de la Unión sobre la fijación transparente de los precios. Así, cuando un cliente escoge un vuelo determinado en su página de Internet, aparecen tres tipos de tarifas en el centro de la pantalla: la tarifa «Basic», «Optima» y «Excellence». Bajo cada una de ellas, mediante símbolos, se describen las ventajas que proporcionan. Cuando el cliente selecciona una tarifa, aparece a la derecha una relación de los costes correspondientes a esta reserva. Esta relación contiene, además de la tarifa seleccionada, las tasas, un importe correspondiente a los gastos de gestión y los gastos correspondientes, en su caso, al pago mediante tarjeta de crédito corporativa o PayPal. El total de estos gastos, excluidos los últimos mencionados, constituye el «Precio final». De la segunda frase del apartado primero del artículo 23 del Reglamento nº 1008/2008 resulta la obligación de indicar el precio final, y a dicha obligación se añade la que resulta de la tercera frase de esta disposición, esto es, la de precisar por lo menos la tarifa o flete, los impuestos, las tasas de aeropuerto y los demás cánones, recargos o derechos cuando esos componentes obligatorios y previsibles se hayan sumado a la tarifa o flete.

ha de pagar el cliente, con inclusión de todos los impuestos, tasas y cánones, recargos y derechos (aunque, como se ha señalado *supra*, la obligación de precisar estos componentes cuando se hayan sumado a la tarifa, viene a añadirse a la obligación de indicar el precio final). En conclusión, la expresión «en todo momento» implica que el precio final debe indicarse tan pronto como aparezca en pantalla el servicio aéreo o los servicios aéreos con los parámetros de destino y fecha establecidos por el cliente o las tarifas ofertadas respecto a dicho servicio. Además, el precio final debe indicarse sistemáticamente o en cada indicación de precios, de modo que, en un sistema de reservas estructurado en varios pasos, el precio final debe indicarse desde la primera vez que se muestren precios de vuelos o diferentes tipos de tarifas y en todas las páginas que contengan una indicación de los precios o tipos de tarifas⁶².

3. OBLIGACIÓN DE TRANSPARENCIA AL COMUNICAR LOS SUPLEMENTOS OPCIONALES Y SU SELECCIÓN MEDIANTE UNA OPCIÓN DE INCLUSIÓN

El artículo 23, apartado primero, del Reglamento n° 1008/2008 realiza una distinción clara entre, por una parte, la tarifa o flete del servicio aéreo, los impuestos, las tasas de aeropuerto, y otro tipo de exacciones que sean inevitables y previsibles en el momento de su publicación y, por otra parte, los suplementos opcionales de precio. Con respecto a estos últimos, la cuarta frase del citado artículo 23.1 recoge una obligación de claridad al comunicar aquellos suplementos y que el cliente pueda elegir entre aceptarlos o excluirlos mediante una opción de inclusión. Pero, antes de entrar a analizar las diversas cuestiones que se plantean en torno a dichas previsiones, resulta de interés determinar lo que se entiende por «suplemento opcional de precio».

El artículo 2 del Reglamento n° 1008/2008, que recoge una lista exhaustiva de definiciones, guarda silencio sobre el concepto de «suplemento opcional de precio». En consecuencia, su contenido debe especificarse poniéndolos en contraposición con la tarifa o flete aéreo y con los elementos que se añaden a aquélla o a aquél. La denominación «suplemento» nos indica que no puede entenderse como parte del «precio final», es decir, como elemento que debe o puede incluirse en el precio final (tales como la tarifa, los impuestos, tasas, como cánones, recargos y derechos que sean obligatorios y previsibles en el momento de su publicación)⁶³.

62. De nuevo, *vid.* la STJ, de 15-I-2015 (TJCE 2015, 6), as. *Air Berlin plc & Co. Luftverkehrs KG y Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände-Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.* (C-573/13), apartados 20 a 35, en la que, ante la interpretación de que es suficiente para alcanzar el objetivo de protección de los consumidores establecido en la normativa europea que el precio final se indique en un momento temprano y no al término del proceso de reserva, el Tribunal de Justicia consideró una interpretación estricta, estimando que el artículo 23, apartado primero, segunda frase, del Reglamento n° 1008/2008 ha de entenderse en el sentido de que el precio final debe aparecer cada vez que se indique un precio.

63. La relación de elementos concretos que se consideran parte del precio final que debe indicarse en todo momento es lo que facilita la comparación de los precios de los vuelos entre compañías aéreas. Por el contrario, si el precio final incluyera como parte los suplementos

Son elementos «extras» con respecto al precio final (entendido, a efectos del artículo 23, apartado primero, última frase, del Reglamento nº 1008/2008, como coste del servicio de transporte de pasajeros en sentido estricto). Ese carácter «extra» o «plus», determina que estos suplementos se califiquen de «opcionales» o no obligatorios para poder desarrollar el servicio aéreo en sentido estricto. Así, el pasajero puede optar por aceptarlos o excluirlos, debiendo someterse su aceptación a una opción de inclusión. Se trata de servicios al pasajero que no están estricta o típicamente relacionados con el propio transporte del pasajero, y por ello está justificada su regulación diferenciada⁶⁴. Entre dichas prestaciones complementarias, cabe citar, por ejemplo, la reserva de asiento, el transporte de equipaje⁶⁵ o un seguro de anulación⁶⁶.

3.1. *Modo de presentación claro y transparente de los suplementos opcionales de precio*

Mientras la segunda frase del artículo 23, apartado primero, del Reglamento nº 1008/2008 dispone que se indicará en todo momento el precio final, pero sin concretar en detalle cómo debe realizarse esa indicación o comunicación, la cuarta frase de dicha disposición sí regula esta cuestión de manera precisa, al disponer que los suplementos opcionales de precio se deben comunicar de manera clara, transparente y sin ambigüedades. Al tratarse de suplementos «opcionales», a diferencia de la tarifa aérea, los impuestos y cánones, recargos y derechos obligatorios y previsibles

opcionales, refiriéndose a servicios muy dispares, ello supondría menoscabar aquella posibilidad de comparación, *vid.* Conclusiones del Abogado General MAZÁK, *as. ebookers.com Deutschland GmbH contra Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände-Verbraucherzentrale Bundesverband eV* (C-112/11 [TJCE 2012, 213]), presentadas el 1-3-2012, apartados 30 y 34.

64. *Vid.* FLAQUER RIUTORT, J., «Cargos de emisión y gestión en el billete aéreo electrónico», *op. cit.*, cuando señala que «se corresponden con prestaciones o servicios que pueden justificar el pago de un recargo por su disfrute, siempre que se ofrezcan separada e independientemente de lo que es estrictamente el precio del transporte».
65. *Vid.* STJ, de 18-9-2014 (TJCE 2014, 265), *as. Vueling Airlines, S.A. contra Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia* (C-487/12), al subrayar el carácter «extra» o «complementario» de los suplementos como requisito para poder imponer el pago de un precio separado. Así se confirma por el JCA nº 1 de Orense, en su sentencia de 5-11-2014 (JUR 2014, 271553), y en atención a la práctica comercializadora realizada por Vueling en la fecha del litigio, concluye que: «Tal y como se indica en texto de la sentencia del TJUE (TJCE 2014, 265), por el efecto de primacía del Reglamento comunitario sobre nuestro Derecho interno debe inaplicarse la norma española (artículo 97 Ley 48/1960), reconociéndose a las compañías aéreas en nuestro país la posibilidad de cobrarle al pasajero un suplemento sobre el precio básico del billete por la facturación de una única maleta» (FD 3.º).
66. *Vid.* STJ, de 19-7-2012 (TJCE 2012, 213), *as. ebookers.com Deutschland GmbH contra Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände-Verbraucherzentrale Bundesverband eV* (C-112/11), apartado 20, al concluir que el concepto de «suplementos opcionales de precio» cubre el precio de prestaciones como el seguro de anulación de vuelo, ya sea ofrecida por la compañía aérea o por una parte distinta de la compañía aérea, pero facturada al cliente junto a la tarifa aérea.

en el momento de su publicación⁶⁷, existe la posibilidad de elección del pasajero, y para que dicha elección pueda llevarse a cabo es preciso que el pasajero cuente con la posibilidad real de conocer la existencia de dichos suplementos. La indicación clara, transparente y sin ambigüedades es la garantía de que el pasajero disponga de información sobre los suplementos opcionales de precio, pudiendo decidir si desea o no su contratación.

3.2. *Momento exacto del proceso de reserva en el que deben comunicarse los suplementos opcionales de precio*

En relación con lo dispuesto en la cuarta frase del artículo 23, apartado primero, del Reglamento n° 1008/2008, se identifican dos problemas distintos: uno, referido al modo de presentación del suplemento opcional de precio y, otro, referido al momento exacto del proceso de reserva en el que debe comunicarse dicho suplemento (dos problemas identificados igualmente en el análisis del contenido de la segunda y tercera frase del artículo 23, apartado primero, del Reglamento n° 1008/2008). Por lo que se refiere al modo de presentación, ya se ha precisado *supra* cómo se regula esta cuestión de manera precisa o detallada. Por lo que se refiere al momento exacto en el que debe realizarse la comunicación de la existencia del suplemento opcional, el artículo 23, apartado primero, del Reglamento n° 1008/2008 regula con detalle la cuestión, al disponer que los suplementos opcionales de precio deben comunicarse «al comienzo de cualquier proceso de reserva».

La expresión «al comienzo de cualquier proceso de reserva», utilizada en la citada cuarta frase del citado artículo 23, apartado primero, implica que los suplementos opcionales de precio deben comunicarse al inicio del proceso de reserva propiamente dicho, lo que permite al cliente decidir ya en ese momento si desea recurrir efectivamente a la prestación adicional de que se trata. La *ratio legis* de la citada cuarta frase no es la misma que la de la segunda frase del artículo 23, apartado primero, del Reglamento n° 1008/2008. El objetivo no es sólo garantizar que los clientes puedan comparar realmente entre compañías aéreas los precios de los servicios aéreos, sino, en esencia, permitir al cliente decidir si desea contratar y abonar unos servicios adicionales que no son obligatorios o necesarios para tomar el vuelo deseado.

67. Vid. SJM de Madrid, de 30-9-2013 (AC 2013, 2038), en relación a la aplicación del cargo por facturación como cargo obligatorio que se destina a cubrir los costes administrativos internos que asume la compañía aérea. Como elemento que integra el precio final, en el caso de autos, se debe precisar de manera específica y comprensible, para mayor información de los pasajeros. Y en el presente caso, el Juzgado de lo Mercantil resuelve así: «Evidentemente dentro de estos gastos fijos que se incluyen en la tarifa final no es posible incluir aquellos que obligatoriamente (por disposición normativa) tengan que ser asumidos por el profesional (STS de 21 [sic] de diciembre de 2011 [RJ 2012, 37]); lo único que se exige es que sean debidamente informados y esa finalidad se cumple en el presente caso, que desde el inicio del proceso de compra se menciona el importe del gasto de facturación, reseñándose de forma separada. Por lo tanto debe rechazarse la nulidad de esta cláusula» (FD 5.º).

Así pues, para cumplir con la exigencia referente al momento de comunicación de los suplementos opcionales de precio, es suficiente con que dicha comunicación se realice al comienzo del proceso de reserva⁶⁸. De la expresión «al comienzo de cualquier proceso de reserva» resulta la distinción de varios momentos en el proceso de reserva propiamente dicho, esto es, el comienzo, durante el proceso y la conclusión definitiva del mismo. Y, en este sentido, la cuarta frase analizada no concreta cuándo se produce ese comienzo del proceso de reserva electrónica. En atención a la *ratio legis* indicada, cabe interpretar que el comienzo del proceso de reserva propiamente dicho se produce cuando el cliente selecciona un vuelo determinado (cuando en pantalla aparecen varios vuelos o servicios aéreos correspondientes al trayecto y día señalados) o un tipo de tarifa determinada (si se ofertan varios tipos de tarifas), porque conociendo en ese momento el precio base conjunto del billete de avión le conviene conocer también la existencia de prestaciones adicionales, para poder tomar en ese mismo momento la decisión de recurrir o no a las mismas⁶⁹.

68. Vid. JCA nº 1 de Orense, en su sentencia de 5.11.2014 (JUR 2014, 271553) al constatar que la compañía aérea Vueling realizó una práctica abusiva, cometiendo la infracción que le imputó la Administración autonómica, esto es, la vulneración de los artículos 82.1 y 89.5 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en relación con el artículo 23.1 del Reglamento de la Unión Europea 1008/2008. En efecto, en 2010, la página web de Vueling, en la que se realizaba la reserva, pago y expedición de los billetes de avión, no comunicaba de antemano que se cobrase suplemento alguno por facturar una maleta. Una clienta inició el proceso de contratación atraída por el bajo precio del vuelo anunciado en dicha página web. Pues bien, a continuación, cuando se hallaba en una fase avanzada de la contratación del vuelo descubrió que el servicio aéreo anunciado (para un viaje en el que, por su duración, había que facturar equipaje) no le permitía realizar tal facturación, y que para hacerlo debía contratar aparte esa opción, pagando un recargo o suplemento sobre el precio base del billete. La clienta asumió el recargo, pagando un sobrecoste no anunciado previamente en la web de la compañía aérea (FD 4º).
69. En la actualidad, en el proceso de reserva electrónica de Vueling se incluye, desde un principio, tres tarifas diferentes, con una indicación clara y detallada de las prestaciones (ventajas) que proporcionan dentro de cada precio. Cuando el cliente marca sobre la tarifa «Basic» se indica que en la misma no está incluida ni la facturación de equipaje ni la selección de asiento, y que lo están en la tarifa «Óptima». Asimismo, aparece a la derecha de la página de Internet una relación de los costes correspondientes a esta reserva, con el título «Tu plan de viaje». Esta relación contiene, además de la tarifa «Basic» del vuelo propiamente dicho, las tasas, un importe correspondiente a los gastos de gestión y los gastos correspondientes, en su caso, al pago mediante tarjeta de crédito (este último componente es un suplemento opcional de precio). Para continuar con la reserva, el cliente debe entonces comunicar sus datos personales. A continuación debe aceptar las «Condiciones de transporte». El apartado 9 de las «Condiciones de transporte», sobre la tarifa «Basic», precisa lo siguiente: «La tarifa Basic sólo permite facturar equipaje y elegir asiento previo pago de los suplementos correspondientes». Es decir, la comunicación de la existencia de aquellos concretos suplementos opcionales de precio se hace expresamente tanto en el primero como en el segundo paso del proceso de reserva (aunque en este último caso dentro de las condiciones de transporte, en un enlace aparte). Tras aceptar estas condiciones, se invita al cliente a continuar con el proceso de reserva pulsando en la pestaña «Personalice su vuelo». Vueling

3.3. Selección de los suplementos opcionales mediante una opción de inclusión

Para finalizar, la cuarta frase, *in fine*, del apartado primero del artículo 23 del Reglamento nº 1008/2008 prevé que la aceptación de los suplementos opcionales de precio debe ser objeto de una opción de inclusión. Es decir, los suplementos son «extras» con respecto al servicio aéreo en sentido estricto, que el pasajero puede optar por aceptar o no. Precisamente, la norma regula la aceptación, como acto que requiere el consentimiento expreso del cliente. En este sentido, la aceptación de dichos suplementos no puede someterse, evidentemente, a una «opción de exclusión», porque ello iría en contra de la norma que regula la necesidad de aceptar o consentir previamente⁷⁰.

Esta norma persigue un objetivo particular en el ámbito de la protección de los pasajeros y en atención a que el cliente puede elegir si hace uso o no de tales suplementos opcionales, esto es, evitar que éste los contrate sin haber optado de forma expresa y, por ende, activa por aceptar dichas ofertas adicionales y los precios correspondientes. Esta exigencia y necesidad de consentir previamente cualquier cargo adicional y la ineficacia de la aceptación tácita o por defecto, se corresponde con la prevista, en materia de pagos adicionales, en el artículo 22 de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo. En efecto, con arreglo a esta disposición, antes de que el

propone, en este paso, diferentes servicios para completar el propio servicio aéreo, que el cliente puede rechazar o aceptar a condición de pagar un suplemento opcional de precio. En esta fase, el cliente puede, por ejemplo, escoger, «a partir de» X euros (precio de reclamo) facturar una maleta, contratar un seguro o viajar con un animal de compañía. En este sentido, cabría concluir que la práctica actual que lleva a cabo la compañía aérea Vueling se ajusta totalmente a la exigencia prevista en la cuarta frase del apartado primero del artículo 23 del Reglamento nº 1008/2008. Los suplementos opcionales, a los que se puede recurrir con la tarifa «Basic», por ejemplo, no se detallan todos al comienzo del proceso de reserva (sólo algunos). Sin embargo, en ese momento, se comunica que dicha tarifa permite viajar al mejor precio y que no va acompañada de ninguna ventaja especial. Así, la existencia de suplementos opcionales de precio se comunica al comienzo del proceso de reserva, tal y como expresamente establece la cuarta y última frase del analizado artículo 23, apartado primero, del Reglamento nº 1008/2008 (no siendo necesario que en ese momento vengan descritos todos los suplementos opcionales ofertados).

70. Otra práctica diferente, pero que resulta válida y conforme con lo dispuesto en la citada cuarta frase, *in fine*, consiste en contemplar en el proceso de reserva electrónica además de la aceptación sometida a una «opción de inclusión», de manera adicional, la no aceptación sometida a una «opción de exclusión». Es decir, si el cliente decide no recurrir a los suplementos opcionales previstos se manifestará expresamente no incluyendo la aceptación pero, también, se manifestará explícitamente incluyendo la no aceptación. Esta práctica se observa en el proceso de reserva a través de la página web de la compañía aérea Vueling: si el cliente, por ejemplo, no escoge expresamente facturar una maleta, debe incluir expresamente su rechazo, marcando dicha opción (que dice así: No, solo llevo equipaje de mano).

consumidor quede vinculado por una oferta, el comerciante deberá buscar el consentimiento expreso del consumidor para todo pago adicional a la remuneración acordada para la obligación contractual principal, ya que ese consentimiento no puede deducirse por éste utilizando opciones ya marcadas por defecto que el consumidor debe rechazar para evitar ese pago adicional⁷¹.

En este sentido, resulta de interés indicar que, en el ámbito nacional, la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (de transposición de la Directiva 2011/83/UE), siguiendo la política comunitaria de protección reforzada de los derechos de los consumidores, incorpora al texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios en materia de pagos adicionales aquella necesidad de consentir previamente⁷². En efecto, el nuevo artículo 60 bis, bajo el título «Pagos adicionales» establece que: «Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por cualquier contrato u oferta, el empresario deberá obtener su consentimiento expreso para todo pago adicional a la remuneración acordada para la obligación contractual principal del empresario. Estos suplementos opcionales se comunicarán de una manera clara y comprensible y su aceptación por el consumidor y usuario se realizará sobre una base de opción de inclusión. Si el empresario no ha obtenido el consentimiento expreso del consumidor y usuario, pero lo ha deducido utilizando opciones por defecto que éste debe rechazar para evitar el pago adicional, el consumidor y usuario tendrá derecho al reembolso de dicho pago». Se hace hincapié en el requisito exigido para entender prestado el consentimiento: que figure la voluntad expresa y activa del cliente, no siendo lícito que se deduzca utilizando una preinstalación automática en el proceso de reserva del suplemento opcional que el cliente debe desactivar para evitar su pago.

IV. CONCLUSIÓN

La protección de los consumidores y usuarios, más si cabe de los clientes de servicios aéreos contratantes online, no se fundamenta solamente en la información que éstos deben recibir, sino también en la forma y momento en el que se recibe.

71. Vid. STJ, de 19-7-2012 (TJCE 2012, 213), as. *ebookers.com Deutschland GmbH contra Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände-Verbraucherzentrale Bundesverband eV* (C-112/11), apartado 16. Vid. GONZÁLEZ CARRASCO, M^a. C., «Incidencia en el derecho contractual de la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores», *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, n^o 1, 2012, pp. 29-44, en particular, p. 43, al indicar que, si bien los contratos de transporte de pasajeros están excluidos de la Directiva, se prevé la salvedad en lo dispuesto en los artículos 8 y 22, que es el que nos ocupa, «luego deberá buscarse el consentimiento expreso del usuario sobre la tarifa adicional derivada de salida, entrada o recogida, o porte de maletas y bultos».

72. GONZÁLEZ CARRASCO, M^a. C., «La nueva regulación de los medios de pago en el TRLCU. Las novedades de la Ley 3/2014 y otras exigencias comunitarias», *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, n^o 9, 2014, pp. 49-59.

En materia de precios, como afirma el Considerando 16 del Reglamento (CE) n° 1008/2008 es necesario que se dé una posibilidad real de comparar los precios por servicios aéreos entre compañías aéreas. Pero, la *ratio legis* no es solamente posibilitar la comparación, sino también permitir al cliente decidir si desea contratar y abonar unos servicios adicionales que no son obligatorios o necesarios para tomar el vuelo deseado. Es por ello por lo que se debe indicar el precio final que debe pagar el cliente por cada servicio aéreo que aparezca en pantalla, desglosado en todos sus componentes, y tan pronto como aparezca el servicio aéreo con los parámetros de destino y fecha elegidos por el cliente. Así como la existencia de suplementos opcionales de precio, de manera clara, transparente y adecuada, al comienzo del proceso de reserva.

La necesidad de informar sobre el precio final del servicio de transporte aéreo del pasajero, incluyendo todos los conceptos que el cliente debe pagar, y la necesidad de una presentación clara y adecuada de esta información, incluidos los suplementos opcionales de precio, son los aspectos fundamentales para conseguir una correcta protección del usuario online de servicios aéreos, haciendo posible la comparación efectiva entre los precios de distintas compañías aéreas e impidiendo que el cliente se vea incitado, en el marco del proceso de reserva de un vuelo, a adquirir servicios complementarios, que no son indispensables para las necesidades de ese vuelo, salvo que elija expresamente contratarlos. Todas estas claves están en el artículo 23.1 del Reglamento (CE) n° 1008/2008 (y en sentido parecido, en la normativa general sobre protección de los consumidores y usuarios), y su interpretación correcta es la acogida por el Tribunal de Justicia, cuya argumentación jurídica ha dado solución recientemente a importantes cuestiones planteadas en relación con el contenido de aquella relevante disposición.