2 La protección de los consumidores en relación a los pagos adicionales y el uso de las tarjetas de pago. Especial referencia al transporte aéreo

JUDITH MORALES

Profesora de Derecho Mercantil. Universidad de Barcelona.

ISSN 0210-0797

Revista de Derecho Mercantil 300
Abril - Junio 2016

Sumario:

- I. Introducción
- II. Los pagos adicionales
 - 1. El deber de información
 - 2. El consentimiento del consumidor
- III. El uso de las tarjetas como medio de pago
 - 1. Cargos por el uso de medios de pago
 - 2. Limitación máxima de los cargos
- IV. Especialidades en el sector del transporte aéreo
 - 1. Análisis de la normativa aplicable
 - 2. Interpretación de los Tribunales
- V. Conclusiones
- VI. Bibliografía

RESUMEN: *La protección de consumidores y usuarios afecta tanto a la prestación principal como a las adicionales. En cuanto a estas últimas, el consumidor debe tener pleno conocimiento de las condiciones económicas y jurídicas por la información que, de forma clara y comprensible, le debe facilitar el empresario. Este a su vez debe recabar el consentimiento expreso del consumidor, pues ante su omisión tendrá derecho al reembolso de lo pagado. Estas exigencias también son aplicables a los cargos por el uso de tarjetas*

como medio de pago, ya que también son prestaciones adicionales, con la especialidad que establece nuestra normativa, en cuanto a la limitación cuantitativa, que dependerá de la cuantía de pago y del tipo de tarjeta utilizada.

ABSTRACT: *User and consumer protection reaches both the main as well as the additional benefits. Concerning the latter, consumers have full knowledge of all legal and economic conditions provided by the company. The company must obtain express consent from the consumer. If the consent is not obtained, the consumer will have right to a reimbursement of any amounts payed. These requirements are also applicable to any payments made by card, as they may be considered as additional benefits, with the limits dependent on the type of card and amount imposed by our regulation.*

PALABRAS CLAVE: *protección de los consumidores; prestaciones adicionales; cargos; pago con tarjeta; transporte aéreo.*

KEYWORDS: *consumer protection; additional benefits; charge; payment made by card; air transport*

I. INTRODUCCIÓN

El uso, cada más frecuente, de las nuevas tecnologías ha propiciado un aumento del comercio electrónico. Sin embargo, esto ha supuesto un incremento de los riesgos y peligros que pueden sufrir los consumidores. Esta es la razón por la que, en nuestra opinión, resulta de especial relevancia establecer un régimen de protección a los consumidores tanto en relación a las prestaciones adicionales a la principal, cuya realización por parte del empresario implica un incremento del coste del servicio, como en relación a los medios de pago que utilizan en esa contratación electrónica.

En este sentido, querríamos destacar que en nuestro ordenamiento se han introducido unas recientes modificaciones respecto a esas prestaciones adicionales y a los servicios de pago, que van a ser objeto de comentario en el presente artículo. Una de éstas se encuentra en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (BOE núm. 287, de 30 de noviembre de 2007) que ha sido objeto de una profunda modificación por la Ley 3/2014, de 27 de marzo¹). En concreto, los nuevos artículos 60 bis y ter del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que regulan los pagos adicionales y los cargos por la utilización de las tarjetas de pago. Y otra de éstas se encuentra en las medias introducidas por el Real Decreto-ley 8/2014, de 4 de julio, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia (BOE núm. 163, de 5 de julio de 2014. Estas últimas establecen una limitación a los recargos por el uso de tarjetas de pago.

En el presente artículo se pretende analizar, por un lado, la contratación y el pago de las prestaciones adicionales a una principal, y, por otro lado, la regulación del uso de las tarjetas como medio de pago en la contratación *on line*, ambos desde el punto de vista de la protección del consumidor, con una especial atención a la contratación de transporte aéreo.

II. LOS PAGOS ADICIONALES

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios regula con especial atención los deberes de información que recaen sobre el empresario. Por ello, entre las medidas de protección al consumidor que prevé esta Ley, se encuentran aquellas que tienen como finalidad que el consumidor sea conocedor de toda la información respecto al contrato en el que está participando, así como que dé su consentimiento efectivo respecto al mismo. Esto implica que, desde el punto de vista del análisis de los pagos adicionales y de los cargos por el uso de tarjetas, el consumidor tenga conocimiento y acepte no sólo la obligación principal y su pago, sino cualquier otro tipo de servicio adicional y su correspondiente pago²).

Como se ha comentado, con la modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios se han introducido dos nuevos artículos especialmente relevantes en relación a los medios de pago en la contratación electrónica, que son: por un lado, el artículo 60 bis y, por otro, el artículo 60 ter, ambos

pertenecientes al Título de la Ley relativo a los contratos con los consumidores. El primero de estos artículos regula los pagos adicionales a los que puede hacer frente el consumidor y el segundo los cargos por la utilización de los medios de pago. Estos dos artículos son aplicables a todos los ámbitos del consumo, por tanto, a todos los contratos celebrados entre un empresario y los consumidores y usuarios, con independencia del tipo de contrato de consumo de que se trate.

En atención a lo previsto en el artículo 60 bis del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, el empresario debe recabar el consentimiento expreso del consumidor para la asunción por parte de éste de un pago adicional a la remuneración acordada para la obligación contractual principal del empresario³). El origen de este artículo se encuentra en la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, siendo el artículo nacional una trasposición del comunitario⁴).

1. EL DEBER DE INFORMACIÓN

Para que el consumidor pueda prestar el consentimiento respecto a esos servicios adicionales es necesario, en primer lugar, que tenga información sobre las condiciones de los mismos. En este sentido, consideramos que el análisis del artículo 60 bis del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores debe estar complementado con el del artículo 60.2.c del mismo cuerpo normativo⁵), puesto que en éste se regula la información previa al contrato que debe tener el consumidor a su alcance con anterioridad a quedar vinculado por el mismo, así como con el artículo 97 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que establece la información precontractual en los supuestos concretos de contratación a distancia.

Los artículos 60 y 97 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, cuyos títulos hacen referencia a la información precontractual, establecen el deber que recae sobre el empresario de informar al consumidor, que está interesado en contratar un determinado bien o servicio, acerca de las condiciones jurídicas y económicas de ese contrato, para que pueda decidir si participa en la celebración del mismo. Este deber precontractual de información es aplicable no sólo respecto a la prestación principal sino también respecto a las accesorias, de tal forma que el consumidor pueda tener un pleno conocimiento sobre el alcance del compromiso que va a adquirir. En la misma línea, tanto el artículo 60 bis como el artículo 60 y el 97 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios establecen que la información que debe tener el consumidor debe ser clara y comprensible.

En cuanto al contenido de este artículo 60 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que nos interesa a efectos del presente estudio, se configura como un deber de información precontractual que se detallan o desglosen los costes que adicionan al de la prestación principal. Como hemos avanzado, éstos deben ser expresados de una forma clara y comprensible para conocer el alcance real de todas las prestaciones, es decir, que el consumidor medio los pueda entender sin un gran esfuerzo, puesto que así lo exigen tanto el artículo 60 bis como el apartado 1 del artículo 60 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Sin embargo, cabe apuntar una diferencia y es que respecto a las prestaciones adicionales, el artículo 60 bis del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios exige que la información sea clara y comprensible, sin excepciones, y el artículo 60 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios exige que la información sea clara y comprensible, salvo que resulte manifiesta por el contexto. Esta salvedad consideramos que no resulta aplicable a los pagos adicionales, sino que tan sólo respecto a la prestación principal. En cuanto a esta excepción, querríamos poner de relieve que no estaba prevista en la redacción originaria del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, sino que fue una modificación incorporada por la Ley 3/2014, puesto que inicialmente se exigía que la información fuese acorde con las circunstancias. No obstante, esta modificación ha sido criticada, ya que, en opinión de algún autor, genera inseguridad jurídica al poder resultar manifiesta por el contexto para algún consumidor pero no así para otro y, por tanto, será necesario acudir a cada caso concreto para determinar si la información es o no manifiesta⁶).

En la misma línea, la información debe ser relevante, veraz y suficiente. Es el propio artículo 60 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios el que, además de remitir a la Ley así como a otras leyes complementarias, determina qué información será considerada relevante⁷). Así mismo, la información debe ser veraz y exacta, teniendo en cuenta que ésta es una exigencia no solo del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios sino también de la Ley 3/1991, de 10 de enero de competencia desleal. El incumplimiento de las obligaciones de información en el contexto de una práctica comercial, que incluye información sobre el precio, se debe considerar, en aplicación al artículo 20 del texto refundido de la Ley General

para la Defensa de los Consumidores y Usuarios una práctica desleal por engañosa, en el sentido del artículo 7 de la Ley de Competencia Desleal⁸).

En este sentido, el deber de información alcanza no sólo a las condiciones esenciales del contrato, que serían las prestaciones principales, sino también a las accesorias⁹). De este modo está previsto en el artículo 60.2.c del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y en el artículo 60 bis del mismo cuerpo normativo, que deben ser aplicados de forma simultánea para determinar el régimen de los pagos adicionales. Por un lado, el primero de estos artículos exige que el consumidor tenga pleno conocimiento del precio total de la prestación así como los gastos adicionales que se le repercutan por los servicios accesorios, de financiación y de utilización de distintos medios de pago u otras condiciones de pago adicionales¹⁰). Y por otro, el segundo, requiere que el empresario obtenga del consumidor el consentimiento expreso del pago adicional por la prestación accesoria a la principal.

2. EL CONSENTIMIENTO DEL CONSUMIDOR

La exigencia de que el consumidor dé su consentimiento expreso para las prestaciones adicionales conlleva calificar como inadmisibles aquellas prácticas que consisten en que la página web, que sirve de soporte para la contratación, está configurada de tal forma que las opciones que suponen un coste adicional están escogidas por defecto, siendo el consumidor quien debe rechazarlas. Su admisión implicaría aceptar que se presume el consentimiento del consumidor. A pesar de que como se ha comentado, este artículo 60 bis del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios es aplicable a todo tipo de contratos de consumo, pues se requiere el consentimiento expreso del consumidor en relación a las prestaciones adicionales que conlleven un pago, está pensado para aquellos supuestos en los que el contrato se celebre por medio de una página web, como se puede concluir de la redacción del texto: «que se haya deducido el consentimiento del consumidor utilizando opciones por defecto que el consumidor debe rechazar para evitar el pago adicional». En este punto, querríamos poner de relieve que la exigencia de que el consumidor marque la casilla relativa a la aceptación de la prestación tan sólo es aplicable para las prestaciones adicionales, no para las accesorias¹¹).

La norma prevé una consecuencia del incumplimiento del empresario de la obtención del consentimiento expreso por parte del consumidor, que consiste en la posibilidad de que éste pueda exigir el reembolso del pago que haya realizado por esas prestaciones accesorias respecto de las que se ha presumido su consentimiento para contratar. Sin embargo, respecto a esta sanción surgen algunas dudas relativas tanto al momento en el que el consumidor debe solicitar el reembolso, así como el carácter de esta sanción.

En cuanto a la primera de estas dudas, entendemos que, en ausencia de determinación expresa en ley, es necesario distinguir según el empresario haya o no prestado el servicio adicional. En el primero de los casos, el consumidor puede solicitar el reembolso siempre y cuando se haya opuesto a la prestación, pues de lo contrario estaría dando su consentimiento, aunque de forma tácita para la prestación adicional y, por tanto, quedaría obligado al pago de la misma. Y en el segundo, el consumidor puede solicitarlo en cualquier momento.

En cuanto a la segunda duda, debe entenderse que el reembolso responde a una nulidad parcial del contrato por falta de consentimiento en relación a las prestaciones adicionales. En atención al artículo 1261 Código Civil, el consentimiento es uno de los tres elementos esenciales del contrato y en ausencia de alguno de ellos el contrato será nulo (artículo 1300 Código Civil)¹²). Sin embargo, esta nulidad es parcial y tan sólo afectará a la prestación adicional para la que el consumidor no haya prestado el consentimiento expreso, pues en aplicación del principio de conservación de los contratos, el resto del contrato referido a la prestación principal debe mantenerse¹³).

Para finalizar este punto, querríamos poner de relieve que así como el cobro de los cargos adicionales debe contar con el consentimiento expreso del consumidor, pues de lo contrario, éste tendrá derecho al reembolso de los cargos que haya pagado (en aplicación del artículo 60 bis del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios), aquella cláusula contractual en la que se contemple un incremento del precio por esas prestaciones adicionales que no puedan ser aceptados o rechazados o bien que no estén expresados con la debida claridad y separación, debe ser calificada como abusiva, en aplicación del apartado 5 del artículo 89 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios¹⁴). En este sentido, la cláusula será calificada como nula y se tendrá por no puesta, manteniéndose la validez del resto de cláusulas si pueden subsistir sin las declaradas nulas.

III. EL USO DE LAS TARJETAS COMO MEDIO DE PAGO

1. CARGOS POR EL USO DE MEDIOS DE PAGO

Como se ha mencionado con anterioridad, la Ley 3/2014 también ha incorporado al texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios un apartado relativo a la regulación de los cargos por la utilización de los medios de pago. En concreto, ha introducido el nuevo artículo 60 ter del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que es una trasposición del artículo 19 de la Directiva 2011/83, de 25 de octubre, sobre derechos de los consumidores¹⁵). Sin embargo, cabe advertir que el artículo 60 ter del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios no es una novedad en nuestro ordenamiento, puesto que es una incorporación al texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios del régimen previsto en la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago¹⁶).

En este sentido, el artículo 60 ter del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, del mismo modo que el artículo 24.3 de la Ley de Servicios de Pago, cuyo título es cargos por la utilización de medios de pago, en atención a una especial protección en cuanto al uso de esos medios de pago, establece una limitación a los recargos que los empresarios pueden imponer a los consumidores por la utilización de los mismos¹⁷). El origen de esta regulación se encuentra en aquellas prácticas tan frecuentes por las que por la compra de algún producto o servicio por internet, el consumidor tenía que pagar un recargo muy elevado por el uso de una tarjeta de pago. En concreto, el empresario, que es el beneficiario en la relación de pago, permite al consumidor pagar con un determinado medio a través de una terminal, suministrada por su banco, instalada en su establecimiento para aceptar el pago. Por el uso de los medios de pago, el empresario debe pagar a su banco una serie de cargos, que pueden estar directa o indirectamente relacionados con su uso¹⁸). Son estos cargos directos los que el artículo 60 ter del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios permite que el empresario repercuta sobre el consumidor. Sin embargo, ese mismo artículo establece una limitación que es el coste que los empresarios asumen por el uso de los medios de pago.

El comentario de este artículo debe estar relacionado, como hemos avanzado, con el artículo 24 apartado 3 de la Ley de Servicios de Pago que lleva por título: gastos aplicables¹⁹). En virtud de dicho precepto, el empresario puede solicitar al cliente tanto un cargo adicional como ofrecer una reducción por el uso de un determinado instrumento de pago. En cuanto al cargo adicional, el límite se encuentra en aquellos gastos que el empresario tenga que soportar por la aceptación de los medios de pago. Por tanto, el artículo 60 ter del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, sigue la línea iniciada por el artículo 24.3 de la Ley de Servicios de Pago, puesto que ambos establecen la misma limitación.

A pesar de que el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y la Ley de Servicios de Pago admiten la posibilidad de que el empresario cobre al consumidor un recargo por el uso de determinados medios de pago, el empresario, tal y como establece el artículo 60.2 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, debe informar al consumidor sobre esos recargos. A los cargos por la utilización de los medios de pagos les resulta de aplicación aquello que hemos comentado respecto a los pagos adicionales, puesto que el pago por el uso de una tarjeta debe ser calificado como un pago adicional. En concreto, la letra c del citado artículo 60.2 exige que el empresario informe al consumidor, antes de quedar vinculado por el contrato, sobre diferentes gastos, entre los que se encuentran aquellos por la utilización de distintos medios de pago u otras condiciones de pago similares. El empresario debe indicar el precio total del bien o servicio pero desglosando ciertos cargos, como el indicado. Y en el mismo sentido, el empresario debe obtener del consumidor el consentimiento expreso para el cobro de estos cargos, tal y como está previsto en el artículo 60 bis del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios así como en el párrafo 3 del artículo 24.3 de la Ley de Servicios de Pago. En este sentido, resulta aplicable todo lo comentado con anterioridad sobre el deber de información que recae sobre el empresario, así como el consentimiento del consumidor.

A pesar de que, en virtud del artículo 60 y 60 bis del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, el empresario debe informar al consumidor sobre el cargo por el uso de tarjeta y recabar su consentimiento, no todo cargo es lícito. En este sentido, el artículo 60 ter del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios establece el límite al cargo por el uso de tarjeta, pues se considera ilícito un cargo que sea superior a aquello que el empresario haya soportado, aunque haya informado de ello al consumidor y haya obtenido su consentimiento.

Como se ha comentado con anterioridad, la falta de información del consumidor sobre el cargo adicional dará lugar a la consideración del cargo como nulo, del mismo modo que la falta de obtención del consentimiento del deudor dará derecho a solicitar el reembolso del cargo correspondiente que haya hecho efectivo el consumidor. Sin embargo, ni el artículo 60 ter del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios

ni el artículo 24.3 de la Ley de Servicios de Pago prevén las consecuencias del cobro al consumidor de un cargo por el uso de tarjeta superior al que el empresario haya soportado. En nuestra opinión, aquellas cláusulas en las que se haya establecido un cargo superior al soportado por el empresario en el uso de los medios de pago, deben ser consideradas abusivas, en aplicación del artículo 87.5. La razón para sustentar la aplicación de este apartado del artículo 87 es que se deben considerar abusivas aquellas cláusulas por la se prevea el cobro de un precio por productos o servicios que no han sido consumidos de manera efectiva. Por tanto, si el recargo que impone el empresario al consumidor es superior al que él está soportando por parte de la entidad bancaria, la cláusula será nula de pleno derecho²⁰). En esta línea, consideramos que el cobro de esa cuantía es un cobro indebido al que resulta de aplicación el régimen previsto en los artículos 1895 y siguientes del Código Civil²¹). Ante esta situación, el consumidor tendrá derecho a reclamar al empresario la restitución del cobro indebido a lo que cabrá añadir el interés legal del dinero y una indemnización por los daños y perjuicios sufridos hasta que se le devuelva la cantidad indebidamente cobrada, si el empresario ha actuado de mala fe, es decir, ha procedido a ese cobro siendo conocedor de la existencia de un límite cuantitativo²²).

Finalmente cabe decir que, según establece el apartado 2 del artículo 60 ter del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, al empresario corresponde probar el cumplimiento de las obligaciones que establece el primer apartado, es decir, a él le corresponde probar cuál es el límite cuantitativo del cargo.

En este punto nos parece relevante exponer el caso que resuelve el Juzgado de lo Mercantil número 2 de Málaga en sentencia de fecha 27 de junio de 2014. En atención a lo dispuesto en los artículos 89.5 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, sobre las cláusulas abusivas, y los artículos 60 ter del mismo cuerpo legal y el 24.3 de la Ley de Servicios de Pago, sobre los cargos por la utilización de los medios de pago, el Juzgado condena a las dos sociedades demandadas (Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora, S.A. y Compañía Operadora de corto y medio radio Iberia Express, S.A). Las dos operadoras incluían como condiciones generales de la contratación en sus respectivas páginas webs que cobrarían un recargo fijo a sus clientes por la utilización de tarjetas de crédito. El Juzgado considera que las demandadas, a quien corresponde el cargo de la prueba, no han acreditado que el coste adicional que carga a sus clientes por el uso de las tarjetas de pago no es superior al coste que les supone a las compañías que sus clientes paguen mediante este sistema. Por esta razón declara estas cláusulas nulas por abusivas.

2. LIMITACIÓN MÁXIMA DE LOS CARGOS

La utilización de los medios de pago permite al empresario, como hemos comentado, el cobro de determinados cargos por su uso. A pesar de que esos cargos están sometidos al límite de aquello que el empresario haya soportado. En esta línea, es relevante clarificar que esos cargos equivalen a las tasas de intercambio bancario, que están reguladas en el Real Decreto-ley 8/2014, como se ha anunciado con anterioridad.

Esta norma establece una limitación de los cargos por la utilización de tarjetas de débito y de crédito, lo que otorga seguridad jurídica al consumidor. Las tarjetas son uno de los instrumentos de pago de mayor relevancia y uso mayor en los últimos tiempos y, en especial, en el comercio electrónico. Por esta razón, resulta de especial interés un correcto funcionamiento no sólo del mercado de pagos sino también fomentar el uso de los sistemas de pagos mediante una limitación, aplicable a todas las transacciones realizadas con tarjetas de pago.

El objetivo de este Real Decreto-ley es regular y limitar las tasas de intercambio de forma que los pagos sean más baratos y seguros. En atención a lo previsto en el artículo 10 de este Real Decreto-ley, por tasa de intercambio se entenderá toda comisión o retribución pagada, directa o indirectamente, por cada operación efectuada entre los proveedores de servicios de pago del ordenante y del beneficiario que intervenga en una operación de pago mediante tarjeta. La limitación de la tasa vendrá establecida según la tarjeta utilizada sea de crédito o de débito así como por la cuantía de la operación (artículo 11 Real Decreto-ley): si la tarjeta es de débito, la tasa de intercambio por operación no podrá ser superior al 0,2% del valor de la operación, con un máximo de 7 céntimos de euro, y si la operación no excede de veinte euros, la tasa de intercambio no podrá exceder del 0,1% del valor de la operación; si la tarjeta es de crédito, la tasa de intercambio por operación no podrá ser superior al 0,3% del valor de la operación, y si la operación no excede de veinte euros, la tasa de intercambio no podrá exceder del 0,2% del valor de la operación. Esta limitación legal será beneficiosa no sólo para el comercio minorista, por ver reducida la tasa que cobran las entidades emisoras de las tarjetas, sino también para los consumidores, a quienes los empresarios repercuten los gastos que soportan.

En la misma línea que el artículo 24.3 de la Ley de Servicios de Pago y del artículo 60 ter del texto refundido de la

Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, el artículo 13 del Real Decreto-ley establece una prohibición de la repercusión de los gastos al ordenante del pago, que es el consumidor. En atención a este artículo el empresario no podrá exigir al consumidor el pago de gastos o cuotas adicionales por la utilización de la tarjeta de débito o de crédito. Por tanto, el empresario tan sólo podrá repercutir al consumidor como máximo la tasa intercambio que le haya cobrado la entidad emisora de las tarjetas.

IV. ESPECIALIDADES EN EL SECTOR DEL TRANSPORTE AÉREO

1. ANÁLISIS DE LA NORMATIVA APLICABLE

En el sector del transporte aéreo suelen ser frecuentes los servicios remunerados adicionales al propio transporte, es decir, aquellos que no forman parte de la prestación principal contratada al empresario, que es el transporte, y que conlleva un cargo adicional sobre el precio del mismo²³). Esta es la razón por la que en el ámbito del Derecho Comunitario es posible encontrar una regulación desde el año 2008. En concreto, el Reglamento núm. 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de septiembre de 2008, sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad²⁴). Este Reglamento, en aras de proteger al consumidor y usuario de los servicios aéreos, establece el régimen aplicable a los suplementos adicionales al precio principal del contrato de transporte aéreo.

En concreto, el artículo 23 del Reglamento exige que los cargos adicionales al precio del transporte se deben comunicar de una forma clara, transparente y sin ambigüedades al inicio del proceso de reserva y que sea el consumidor quien deba incluir expresamente esta opción²⁵). Así se logra que los consumidores y usuarios tengan un conocimiento efectivo de todas las prestaciones que le ofrece la compañía de transporte aéreo y sus condiciones.

Para ello, el citado artículo 23 del Reglamento distingue entre aquellos elementos obligatorios o necesarios del precio del servicio aéreo de aquellos que son adicionales u opcionales al mismo. En la primera clasificación se incluyen aquellos gastos que están relacionados con el propio transporte, es decir, son gastos necesarios para la prestación del servicio. Estos elementos obligatorios son la tarifa o flete, los impuestos, las tasas de aeropuertos, los recargos relacionados con la seguridad y con el combustible. Todos ellos conforman el precio final del servicio, calificado de esta forma por el Reglamento. A pesar de que cada uno de estos elementos debe estar desglosado, de tal forma que el consumidor y usuario tenga pleno conocimiento del importe de cada uno de ellos, puesto que forman parte del precio final del mismo, el empresario no debe recabar el consentimiento del consumidor respecto a cada uno de estos elementos, sino que tan sólo se requerirá una aceptación única por el precio final. En la segunda clasificación se encuentran aquellos elementos opcionales del servicio, a los que el Reglamento califica como suplementos opcionales del precio. Éstos no forman parte del precio final, a efectos de este Reglamento, puesto que no son gastos necesarios de la prestación del servicio, sino que son gastos adicionales, siendo, por tanto, el consumidor quien puede decidir libremente cuáles de estos servicios opcionales contrata y cuáles no. Para éstos últimos el artículo 23 del Reglamento exige el consentimiento expreso del consumidor, sin que sea admisible que estas prestaciones opcionales estén marcadas por defecto.

En este sentido, podemos afirmar que el régimen previsto para los pagos adicionales es el mismo tanto en el sector del servicio aéreo como en cualquier otro contrato de consumo, siendo el primero un anticipo a la regulación general. La única diferencia radica en que en el Reglamento del sector aéreo no estaba prevista la sanción ante una información poco clara y comprensible ni ante la falta de consentimiento expreso por parte del consumidor. En su lugar, se dejaba en manos de los Estados miembros la fijación de las sanciones ante la infracción de estos deberes, tan sólo exigiendo que fuesen efectivas, proporcionadas y disuasorias²⁶).

2. INTERPRETACIÓN DE LOS TRIBUNALES

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea se ha pronunciado sobre la interpretación y aplicación del artículo 23 del Reglamento en diversas cuestiones prejudiciales que se le han planteado. En este apartado, querríamos analizar brevemente cuál ha sido la resolución del Tribunal en relación a diversas cuestiones: en primer lugar, al concepto de suplementos opcionales del precio; en segundo lugar, a si el precio por el transporte de equipaje es un elemento obligatorio o un servicio complementario; y en tercer lugar, si en un sistema de reserva electrónica, el precio final por los servicios aéreos se debe precisar en el momento en el que un cliente selecciona un vuelo o bien en el momento de su conclusión, así como si el precio final debe incluir todos los servicios aéreos anunciados o sólo los concretos seleccionados por el cliente.

A) Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 19 de julio de 2012

La primera sentencia objeto de análisis es la dictada por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea con fecha 19 de julio de 2012 (TJCE 2012, 213) Asunto C-112/11. La cuestión prejudicial planteada, por el Tribunal Superior Regional de Colonia (Alemania), versaba sobre si dentro del concepto de suplementos opcionales del precio, que de acuerdo con el artículo 23.1 Reglamento, deben estar comunicados de una manera clara, transparente y sin ambigüedades al comienzo de cualquier proceso de reserva y su aceptación se debe realizar sobre una base de opción de inclusión, se deben entender también comprendidos los gastos que correspondan a prestaciones de terceros, como los seguros de anulación de viaje, y que el intermediario cobra al pasajero, dentro de un precio global, junto al precio del vuelo. El origen de la cuestión prejudicial se encuentra en el procedimiento iniciado por la Federación de centrales de consumidores y asociaciones de consumidores contra la sociedad Ebookers.com (que vende vuelos a través de su portal de viajes en Internet). La razón que sustenta la demanda es que Ebookers.com establece en su página web una adquisición predefinida del seguro de anulación de viajes.

Durante el proceso de reserva en la página web de Ebookers.com, cuando un cliente selecciona un determinado vuelo, aparece bajo un epígrafe, cuyo nombre es coste actual de su viaje, un importe del coste total del viaje acompañado un desglose de los gastos, en los que se incluye la tarifa aérea, los impuestos y tasas y un seguro de anulación. Si el cliente no desea contratar el seguro del viaje, debe seleccionar una opción para excluirlo del coste total del viaje contratado. Por esta razón, la Federación considera que el proceso de reserva implica una infracción del artículo 23.1 Reglamento, puesto que la aceptación de la contratación del seguro de anulación de viajes se realiza sobre la base de una opción de exclusión y la aceptación debería efectuarse sobre la base de una opción de inclusión, al ser un suplemento opcional del precio. Por el contrario, Ebookers.com considera que el seguro de anulación del viaje no está comprendido dentro del concepto de suplemento complementario, puesto que son gastos de servicio que no forman parte de un contrato de servicios aéreo y no se prestan por una compañía aérea.

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea afirma que la interpretación del artículo 23 del Reglamento exige tener presente la finalidad de la norma, que es que los clientes puedan comparar realmente entre compañías aéreas los precios por servicios aéreos. Para ello, se debe distinguir entre el precio final y los suplementos de precio. El primero comprende la tarifa o flete y todos los impuestos, cánones, recargos y derechos. Y el segundo comprende todos aquellos gastos que no son obligatorios para poder tomar un vuelo, sino que son servicios extras, que el pasajero puede o no aceptar. Por tanto, los suplementos de precio no pueden formar parte del precio final del vuelo. Estos servicios opciones y sus precios no están típicamente relacionados con el propio vuelo, por lo que su aceptación debe ser expresa y efectuarse mediante una opción de inclusión.

En cuanto al seguro de anulación de viaje, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea afirma que dentro del concepto de suplementos opcionales de precio, del artículo 23.1 del Reglamento, están incluidas prestaciones como el seguro de anulación del vuelo, a pesar de que sean ofrecidas por una entidad jurídicamente independiente de la compañía aérea y facturadas al cliente por el vendedor del viaje junto a la tarifa aérea.

B) Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 18 de septiembre de 2014

La segunda sentencia objeto de análisis es la dictada por el Tribunal del Justicia de la Unión Europea con fecha 18 de septiembre de 2011, Asunto C-487/12. El Juzgado de lo Contencioso-Administrativo núm. 1 de Ourense plantea una cuestión prejudicial acerca de la interpretación del artículo 22 del Reglamento 1008/2008, en el sentido de si el citado artículo se opone al artículo 97 de la Ley 48/1960, de Navegación aérea.

Por un lado, el artículo 22 del Reglamento comunitario establece un principio de libre fijación de precios, puesto que los transportistas aéreos pueden fijar un precio base de los billetes que no incluya la facturación de equipaje e incrementar posteriormente dicho precio en el supuesto de que el cliente quiera facturar²⁷). Y por otro, el artículo 97 de la Ley española de Navegación aérea reconoce al consumidor el derecho a facturar equipaje de determinadas características en todo caso y sin sobrecoste sobre el precio base del billete de avión²⁸).

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea considera que la normativa española prohíbe que se fije un precio en función de la posibilidad o no de facturar equipaje mediante el título de transporte. Por tanto, afirma que la normativa española es contraria al derecho de los transportistas aéreos a fijar libremente el precio que debe pagarse por el transporte de pasajeros y condiciones de aplicación de ese precio y que puede menoscabar la posible comparabilidad real de los precios, objetivo establecido en el Derecho comunitario. En este sentido, indica a las autoridades nacionales comprobar si la compañía aérea cumple las obligaciones de información y transparencia relativas a los suplementos de precio y además si se realizan sobre una base de opción de inclusión.

La cuestión que se plantea consiste en determinar si el Reglamento 1008/2008 permite imponer el pago de un

precio separado por el servicio de transporte del equipaje facturado. Para ello, es preciso concretar si el precio que ha de pagarse por el transporte del equipaje constituye un elemento obligatorio y previsible del precio del servicio aéreo o si es un suplemento opcional de precio, relativo a un servicio complementario. Puesto que la mayoría de compañías de transporte aéreo pretenden ofrecer sus servicios aéreos al precio más bajo posible, quieren imponer el pago de un suplemento de precio por el transporte del equipaje y, en la misma línea, algunos pasajeros prefieren viajar sin facturar equipaje si esto supone una reducción del precio del billete de transporte. Por todo ello, se puede concluir que el precio de transporte del equipaje facturado puede constituir un suplemento opcional del precio, en el sentido del artículo 23.1 del Reglamento 1008/2008, ya que el servicio de transporte de equipaje no es obligatorio ni indispensable para el transporte de los pasajeros. En este sentido, se debe distinguir entre el equipaje facturado y el equipaje de mano, puesto que éste sí debe ser calificado como un elemento indispensable del transporte de los pasajeros y su transporte no puede ser objeto de suplemento de precio, cuando se adecue a las exigencias relativas al peso y dimensiones y cumpla con los requisitos de seguridad aplicables. En cuanto al equipaje facturado, el transportista está obligado a garantizar su tratamiento y custodia, lo que puede generar costes adicionales, a diferencia del equipaje de mano.

C) Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 15 de enero de 2015 (TJCE 2015, 6)

Finalmente, la tercera sentencia objeto de análisis es la dictada por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea con fecha 15 de enero de 2015, Asunto C-573/13. En este supuesto el Tribunal federal de Alemania plantea dos cuestiones prejudiciales acerca de la interpretación de la segunda frase del artículo 23.1 Reglamento 1008/2008 en el marco de un sistema de reserva electrónica: una primera cuestión sobre si el precio final que se debe pagar por los servicios aéreos se debe precisar en el momento en que se indique por primera vez el precio de dichos servicios; y una segunda sobre si se debe indicar el precio final que debe pagarse por todos los servicios aéreos anunciados o bien sólo es obligatorio indicar el precio final que debe pagarse por el servicio aéreo concreto seleccionado por el cliente.

En cuanto a la primera cuestión prejudicial, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea considera que en aplicación del apartado primero del artículo 23 del Reglamento 1008/2008, el precio final se debe precisar en todo momento, sin que haya distinción entre que éste sea una primera vez o bien el momento en que el cliente selecciona un vuelo determinado o el momento de conclusión del contrato. Por tanto, en un sistema de reserva electrónica, el precio final a pagar se debe precisar cada vez que se indique el precio de los servicios aéreos. En este punto, conviene recordar que el precio final a efectos del Reglamento 1008/2008 consiste en la tarifa o flete y todos los impuestos aplicables y los cánones, recargos y derechos que sean obligatorios, por tanto, todo aquel precio obligatorio si se quiere contratar el servicio de transporte aéreo. Por el contrario, los suplementos adicionales de precio deben estar indicados al inicio del proceso de reserva, para que el cliente pueda decidir si contrata o no la prestación adicional.

En cuanto a la segunda cuestión prejudicial, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea considera que el artículo 23 del Reglamento 1008/2008 impone la obligación de indicar el precio definitivo que se debe pagar respecto de cada vuelo cuya tarifa aparece en la pantalla, por tanto, no sólo respecto del vuelo que haya seleccionado previamente el cliente. De esta forma, se logra el objetivo del artículo citado, puesto que los clientes pueden comparar el precio de los servicios aéreos prestados por las diferentes compañías.

V. CONCLUSIONES

Las medidas incorporadas en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios sobre los medios de pago tienen como finalidad garantizar la transparencia del precio total de un bien o servicio contratado, durante todas las fases del procedimiento contractual, para evitar, de este modo, los cargos encubiertos y aquellos gastos que no corresponden a la realidad.

A pesar de esta incorporación en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, estas medidas no han sido una novedad absoluta en nuestro ordenamiento jurídico, sino que, en su mayoría, suponen una incorporación del régimen previsto en la Ley de Servicios de Pagos y la normativa complementaria. Estas medidas regulan, por un lado el deber de información que recae sobre el empresario y la necesidad de recabar el consentimiento del consumidor para proceder al cobro de gastos adicionales y, por otro, la limitación de los cargos por el uso de los medios de pago. Y en este mismo sentido, en el sector del transporte aéreo resulta de aplicación el Reglamento 1008/2008, en el que se prevén el deber que de información que recae sobre el empresario así como la necesidad de obtener el consentimiento expreso del consumidor.

Tal y como estaba previsto en la Ley de Servicios de Pago, el empresario debe proporcionar al consumidor una información clara y comprensible sobre cualquier gasto adicional, entre los que se encuentra el cobro por el uso de tarjetas de pago. Estos costes que se adicionan al coste de la prestación principal deben estar detallados y desglosados. La novedad en nuestro ordenamiento, introducida por el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aunque ya estaba previsto para el sector del transporte aéreo, reside en la necesidad de que el empresario recabe del consumidor su consentimiento expreso respecto a los gastos de las prestaciones adicionales, no siendo válido en los contratos celebrados por internet, el consentimiento obtenido por opciones marcadas por defecto. La no obtención de ese consentimiento expreso conlleva el reembolso de esos cargos. La segunda medida incorporada, que tampoco es una novedad normativa, consiste en la limitación cuantitativa en el cobro de los cargos por el uso de medios de pago, puesto que el empresario no puede cobrar un cargo que exceda del coste que ha soportado por su uso. Sin embargo, esta medida se debe poner en relación con los límites cuantitativos establecidos en el Real Decreto-ley 8/2014, distinguiendo la tasa de intercambio a aplicar, según la tarjeta usada como medio de pago es de crédito o de débito.

Finalmente, cabe comentar que en relación con los medios de pago, en el ámbito del Derecho comunitario fueron aprobadas en año 2013 diversas medidas: por un lado, la propuesta de directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre servicios de pago en el mercado interior y, por otro, el Reglamento del Parlamento Europeo 2015/751, de 29 de abril sobre las tasas de intercambio para operaciones de pago basados en tarjetas. Como hemos analizado, nuestro Derecho se adelantó a la aprobación comunitaria, pero de esta forma se logra unificar la tasa aplicable a las transacciones nacionales e internacionales de todos los países de la Unión Europea³⁰).

VI. BIBLIOGRAFÍA

Aparicio: «Importante modificación de la normativa europea sobre servicios de pago», en *Revista CESCO* núm. 7/2013.

Conde: «La celebración electrónica del contrato de transporte aéreo», en *Consumidores y usuarios ante las nuevas tecnologías*, Cotino (coord.), Valencia [Tirant lo Blanch], 2008, pp. 575 a 600.

Flaquer: «Cargos de emisión y gestión en el billete electrónico», en *RDM* núm. 291/2014, pp. 327 a 358.

González Carrasco, c.: «La nueva regulación de los medios de pago en el TRLCU. Las novedades de la Ley 3/2014 y otras exigencias comunitarias», en *Revista CESCO* núm. 9/2014.

Idem, «El gobierno se adelanta a la limitación de recargos por el uso de tarjetas de pago», en *Revista CESCO* núm. 10/2014.

Guibert: «Consideraciones críticas sobre la legislación de tasas de intercambio en las operaciones de pago con tarjetas de créditos y de débito», en *Diario la Ley* núm. 8566, de 22 de junio de 2015.

López Maza y García Vicente: «Comentario del artículo 60 LGCU», en *Comentario del texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias: (Real Decreto legislativo 1/2007) Bercovitz Rodríguez Cano (coord.)*, Navarra [Aranzadi], 2015 pp. 820 a 842.

López Maza: «Comentario del artículo 60 ter LGCU», en *Comentario del texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias: (Real Decreto legislativo 1/2007) Bercovitz Rodríguez-Cano (coord.)*, Navarra [Aranzadi], 2015 pp. 854 a 863.

Lyczkowska: «Pagos adicionales en el sector del transporte aéreo», en *Revista CESCO* núm. 9/2014.

Minero: «Comentarios al artículo 60 bis LGCU», en *Comentario del texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias: (Real Decreto legislativo 1/2007) Bercovitz Rodríguez-Cano (coord.)*, Navarra [Aranzadi], 2015 pp. 842 a 854.

Paniza: «Información, consumidores y sistemas electrónicos de reserva: la indicación del precio final», en *RDA Civil-Mercantil* núm. 2/2015.

Raluca: «Los Estados miembros tienen la facultad de prohibir con carácter general el cobro de gastos adicionales por la utilización de cualquier instrumento de pago, pero la legislación española permite incentivar o gravar la utilización de algunos medios de pago», en *Revista CESCO* núm. 10/2014.

Zurilla: «La reforma de los artículos 60 y 97 en la Ley de modificación del TRLGCU. ¿Hay algo nuevo que merezca la pena?», en *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, núm. 9/2014.

1 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. BOE núm. 76, de 28 de marzo de 2014.

2 *Vid.* Minero: «Comentario del artículo 60 bis LGCU», en, *Comentario del texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias: (Real Decreto legislativo 1/2007)*, Bercovitz Rodríguez-Cano (coord.) Navarra [Aranzadi], 2015 p. 843.

3 En texto literal del artículo 60 bis del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios es el siguiente: «1. 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. 2. Corresponde al empresario probar el cumplimiento de las obligaciones a que este artículo se refiere».

4 El texto literal del artículo 22 de la Directiva comunitaria, cuyo título es pagos adicionales, exactamente idéntico al del artículo 60 bis del texto refundido para la Ley General de la Defensa de los Consumidores y Usuarios, es el siguiente: «Antes de que el consumidor quede vinculado por un contrato u oferta, el comerciante deberá buscar el consentimiento expreso del consumidor para todo pago adicional a la remuneración acordada para la obligación contractual principal del comerciante. Si el comerciante no ha obtenido el consentimiento expreso del consumidor, pero lo ha deducido utilizando opciones por defecto que el consumidor debe rechazar para evitar el pago adicional, el consumidor tendrá derecho al reembolso de dicho pago».

5 El contenido de los dos primeros apartados, y en concreto la letra c del segundo apartado, del artículo 60 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que son los que nos interesan a efectos del presente artículo, es el siguiente: «1. Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato u oferta correspondiente, el empresario deberá facilitar de forma clara y comprensible, salvo que resulte manifiesta por el contexto, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas. 2. Serán relevantes las obligaciones de información sobre los bienes o servicios establecidos en esta norma y cualesquiera otras que resulten de aplicación y, además (...) c) El precio total, incluidos todos los impuestos y tasas. Si por la naturaleza de los bienes o servicios el precio no puede calcularse razonablemente de antemano o está sujeto a la elaboración de un presupuesto, la forma en que se determina el precio así como todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales. En toda información al consumidor sobre el precio de los bienes o servicios, incluida la publicidad, se informará del precio total 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 que se repercutan al consumidor y usuario y de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación, utilización de distintos medios de pago u otras condiciones de pago similares».

6 *Vid.* Zurilla: *La reforma de los artículos 60 y 97 en la Ley de modificación del TRLGCDU. ¿Hay algo nuevo que merezca la pena?*, en *Revista CESCO*, núm. 9/2014.

7 En atención a lo previsto en el apartado 2 del artículo 60 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, es información relevante la concerniente a las siguientes cuestiones: a) las características principales del objeto del contrato; b) la identificación de las partes; c) el coste económico íntegro derivado del contrato; d) las cláusulas relativas a los procedimientos de pago, entrega y ejecución; e) la información sobre la existencia de una garantía legal de servicios de postventa y de garantías comerciales adicionales; f) la duración del contrato y si es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución; g) la lengua o lenguas en que se podrá celebrar el contrato si es distinta a la que se emplea en la información previa; h) si el consumidor tiene un derecho de desistimiento legal o convencional, el plazo, las condiciones y el procedimiento para su ejercicio; i) respecto de contenidos digitales, la funcionalidad e interoperabilidad con otros aparatos y programas; j) el procedimiento para atender las reclamaciones de los consumidores y usuarios.

8 BOE núm. 10, de 11 de enero de 1991. En esta ley se califican como actos de competencia desleal los actos de engaño (artículo 5 de la Ley de Competencia Desleal), que comprende la información falsa o que induzca o pueda inducir a error y las omisiones engañosas (artículo 7 de la Ley de Competencia Desleal), que comprende la omisión u ocultación de información.

9 *Vid.* LÓPEZ MAZA Y GARCÍA VICENTE: «Comentario del artículo 60 LGCU», en Bercovitz Rodríguez-Cano (coord.), *Comentario del texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias: (Real Decreto legislativo 1/2007)* Bercovitz Rodríguez-Cano (coord.), Navarra [Aranzadi], 2015 p. 832.

10 En este sentido, la Sentencia del Juzgado de lo Mercantil núm. 7 de Barcelona de fecha 9 de marzo de 2010, que resalta que lo relevante es que en el momento de la contratación, el consumidor ha sido informado de una manera correcta y adecuada sobre el coste del billete y sobre el pago mediante tarjeta de crédito.

11 *Vid.* Minero: *Com TRLGCU, ob. cit.*, p. 846.

12 El artículo 1261 del Código Civil establece que: «No hay contrato sino cuando concurren los siguientes requisitos: 1.

Consentimiento de los contratantes. 2. Objeto cierto que sea materia del contrato. 3. Causa de la obligación que se establezca». Y el artículo 1300 del mismo Código: «Los contratos en que concurren los requisitos que expresa el artículo 1.261 pueden ser anulados, aunque no haya lesión para los contratantes, siempre que adolezcan de alguno de los vicios que los invalidan con arreglo a la ley».

13 *Vid.* Lyczkowska: «Pagos adicionales en el sector del transporte aéreo», en Revista CESCO núm. 9/2014. Esta autora distinguía entre la rescisión parcial del contrato y la nulidad parcial del mismo, a pesar de que, en nuestra opinión, con independencia de la calificación, la sanción es la misma, esto es, el reembolso de la prestación.

14 El artículo 89 del texto refundido de la Ley General para Defensa de los Consumidores y Usuarios, cuyo título es cláusulas abusivas que afectan al perfeccionamiento y ejecución del contrato, declara en el apartado 5 que tendrán la consideración de cláusulas abusivas: los incrementos de precio por servicios accesorios, financiación, aplazamientos, recargos, indemnización o penalización que no correspondan a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptados o rechazados en cada caso expresados con la debida claridad o separación.

15 El artículo 19 de la Directiva, cuyo título es tasas por la utilización de medios de pago, dispone lo siguiente: «Los estados miembros prohibirán a los comerciantes cargar a los consumidores, por el uso de determinados medios de pago, tasas que superen el coste asumido por el comerciante por el uso de tales medios».

16 BOE núm. 275, de 14 de noviembre de 2009. Esta ley ha sido desarrollada por el Real Decreto 712/2010, de 28 de mayo, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago y por la Orden EHA 1608/2010, de 14 de junio sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.

17 El texto literal del artículo 60 ter del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios es el siguiente: «1. Los empresarios no podrán facturar a los consumidores y usuarios, por el uso de determinados medios de pago, cargos que superen el coste soportado por el empresario por el uso de tales medios. 2. Corresponde al empresario probar el cumplimiento de las obligaciones a que este artículo se refiere».

18 Como cargos indirectos, pueden destacar aquellos que se pagan para asegurar los pagos y evitar fraudes, los costes de instalación de los dispositivos y su mantenimiento, los costes administrativos y los impuestos. *Vid.* López Maza: «Comentario del artículo 60 ter LGCU», *Comentario del texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias: (Real Decreto legislativo 1/2007) Bercovitz Rodríguez-Cano (coord.)*, Navarra [Aranzadi], 2015, p. 857.

19 El contenido del apartado 3 del artículo 24 de la Ley de Servicios de Pagos es el siguiente: «Será nula toda cláusula que impida al beneficiario de una orden de pago exigir al ordenante el pago de una cuota adicional u ofrecer una reducción por la utilización de un instrumento de pago específico. En todo caso, las cuotas adicionales que pudieran imponerse por el uso de instrumentos de pago específicos no podrán superar los gastos diferenciales en que efectivamente incurra el beneficiario por la aceptación de tales instrumentos. Reglamentariamente podrán establecerse límites al derecho de cobro de gastos teniendo en cuenta la necesidad de fomentar la competencia y promover el uso de instrumentos de pago eficientes. Cuando, en la utilización de un determinado instrumento de pago se exija el pago de una cuota adicional u ofrezca una reducción por su uso, se informará de ello al usuario de servicios de pago antes de llevarse a cabo la operación».

20 El artículo 87 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios lleva por título «Cláusulas abusivas por falta de reciprocidad». En atención a este artículo, son abusivas las cláusulas que determinen la falta de reciprocidad en el contrato, contrario a la buena fe, en perjuicio del consumidor y usuario y, además, establece una serie de ejemplos entre los que se encuentra, en el apartado 5, el que hemos citado en el siguiente tenor: «Las estipulaciones que prevean el redondeo al alza en el tiempo consumido o en el precio de los bienes o servicios o cualquier otra estipulación que prevea el cobro por productos o servicios no efectivamente usados o consumidos de manera efectiva».

21 El artículo 1895 del Código Civil prevé: «Cuando se recibe una cosa que no había derecho a cobrar, y que por error ha sido indebidamente entregada, surge la obligación de restituirla». Y el artículo 1896 del Código Civil prevé: «El que acepta un pago indebido, si hubiera procedido de mala fe, deberá abonar el interés legal cuando se trate de capitales, o los frutos percibidos o debidos percibir cuando la cosa recibida los produjere. Además responderá de los menoscabos que la cosa haya sufrido por cualquier causa, y de los perjuicios que se irrogaren al que la entregó, hasta que la recobre. No se prestará el caso fortuito cuando hubiese podido afectar del mismo modo a las cosas hallándose en poder del que las entregó».

22 *Vid.* López Maza, S.: *Com TRLGCU, ob. cit.*, p. 863.

23 Ejemplos de ellos son la facturación de equipaje, la elección de asiento, el seguro de viaje.

24 Diario Oficial de la Unión Europea L 293/3, de 31 de octubre de 2008.

25 El texto literal del artículo 23 del Reglamento núm. 1008/2008, cuyo título es «información y no discriminación», es el siguiente: «1. 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) los cánones, recargos o derechos, tales como los relacionados con la seguridad extrínseca o el combustible, cuando se hayan añadido a tarifa o flete los conceptos contemplados en las letras b), c) y d). Los suplementos adicionales de precio se comunicarán de manera clara, transparente y sin ambigüedades al comienzo de cualquier proceso de reserva, y su aceptación por el pasajero se realizarán sobre una base de opción de inclusión».

26 El artículo 24 del Reglamento 1008/2008 establece: «Los Estados miembros velarán por el cumplimiento de las normas establecidas en el presente capítulo y fijarán sanciones por su infracción. Esas sanciones serán efectivas, proporcionadas y disuasorias.»

27 El artículo 22 del Reglamento 1008/2008, cuyo título es libertad de fijación de precios, dispone lo siguiente: «1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 16, apartado 1, 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. 2. No obstante lo dispuesto en cualesquiera acuerdos bilaterales celebrados entre los Estados miembros, estos no podrán incurrir en discriminación por motivos de nacionalidad o identidad de la compañía aérea al permitir a las compañías aéreas comunitarias fijar tarifas y fletes para la prestación de servicios aéreos entre su territorio y un tercer país. Quedan suprimidas cualesquiera restricciones emanadas de acuerdos bilaterales entre Estados miembros y que sigan aplicándose en materia de fijación de precios incluidos las relativas a rutas con origen o destino en terceros países.

28 El artículo 97 de la Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación aérea, modificado por la Ley 1/2011, de 4 de marzo, por la que se establece el Programa Estatal de Seguridad Operacional para la Aviación Civil y se modifica la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea, dispone: «El transportista estará obligado a transportar juntamente con los viajeros, y dentro del precio del billete, el equipaje con los límites de peso, independientemente del número de bultos, y volumen que fijen los Reglamentos. El exceso será objeto de estipulación especial. No se considerará equipaje de mano, los objetos y bultos que el viajero lleve consigo, incluidos los artículos adquiridos en las tiendas situadas en los aeropuertos. Únicamente podrá denegarse el embarque de estos objetos y bultos en atención a razones de seguridad vinculadas al peso o al tamaño del objeto, en relación con las características de la aeronave.»

29 *Vid.* Pie de página número 17.

30 El presente trabajo se ha elaborado en el marco del Proyecto «Turismo y nuevas tecnologías; en especial, el régimen jurídico de las denominadas centrales electrónicas de reservas turísticas» (DER2012-32063) financiado por la Dirección General de Investigación, del Ministerio de Economía y Competitividad.