

RESPONSABILIDAD DE LAS AGENCIAS DE VIAJE MINORISTAS POR LOS RETRASOS EN LOS VUELOS

M.^a del Mar Cabrejas Guijarro

Vocal del Consejo General del Poder Judicial

EXTRACTO

La naturaleza jurídica de la relación contractual que une a las agencias de viaje minoristas con los adquirentes de un vuelo u otro servicio no sometido a la regulación de los viajes combinados determinará la responsabilidad que deberán asumir ante una cancelación o retraso.

Palabras claves: agencia de viaje minorista, comisionista, contrato de compraventa y responsabilidad contractual.

Fecha de entrada: 15-12-2013 / Fecha de aceptación: 16-12-2013

LIABILITY OF RETAIL TRAVEL AGENCIES FOR FLIGHT DELAYS

ABSTRACT

The legal nature of the contractual relationship that unites the retail travel agencies with purchasers of the flight or other service not subject to the regulations of packages determine the responsibility to be undertaken before a cancellation or delay.

Keywords: retail travel agency, commission, sales contract and contractual liability.

ENUNCIADO

Se plantea en el presente caso práctico la responsabilidad de las agencias de viaje minoristas por los retrasos en los vuelos contratados por los clientes como producto único, no combinado. La calificación de la relación existente entre la agencia y el cliente, de comisión o de compraventa, con los consiguientes efectos en la responsabilidad que asumen.

Cuestiones planteadas:

- Agencias de viajes minoristas: responsabilidad. Retraso de vuelos. Relación con los clientes: comisión o compraventa.

SOLUCIÓN

Se ejercita por don T. TF acción de reclamación de los daños y perjuicios causados por el cambio de un vuelo contratado por el mismo a través de la agencia de viajes demandada, cambio que, ante la falta de información por la agencia, trajo como consecuencia su pérdida y la necesidad de contratar otro vuelo y dos noches de hotel, coste en que se concreta la reclamación.

La parte demandada se opone alegando que actuó como intermediaria y que, en tanto no fue informada por la aerolínea de tal cambio, no pudo trasladar al cliente tal información.

En este punto conviene recordar que ya la Sentencia del Tribunal Supremo (STS) de 23 de julio de 2001, así como las de la Audiencia Provincial de Madrid de 9 de diciembre de 2004 y la Audiencia Provincial de Barcelona de 9 de septiembre de 2005, estableció que «las agencias de viajes minoristas no actúan como meros comisionistas o mandatarios de los mayoristas, sino que venden directamente al usuario o consumidor los productos creados por las agencias mayoristas, equiparando tal cometido como un auténtico contrato de compraventa en nombre y cuenta propia, por lo que han de responder por el producto servido sea de su propia creación o sea de la empresa mayorista».

La STS de 23 de julio de 2000, en su artículo 3, párrafo segundo, de la Orden de 14 de abril de 1988, al establecer las clases de agencias de viaje y las actividades que realizan dentro

del sector que regula, califica a las agencias minoristas como «aquellas que o bien comercializan el producto de las agencias mayoristas vendiendo directamente al usuario o consumidor, o bien proyectan, elaboran, organizan y/o venden toda clase de servicios y paquetes turísticos directamente al usuario, no pudiendo ofrecer sus productos a otras agencias». Dicha regulación en idénticos términos viene ahora recogida en el Decreto de la Comunidad de Madrid 99/1996 de 27 de junio (regulación del ejercicio y actividades propias de las agencias de viajes).

De esta caracterización de la actividad que las agencias minoristas realizan en el tráfico turístico, se pone de manifiesto que estas no actúan como comisionistas o mandatarias de las agencias mayoristas, sino que venden directamente al usuario o consumidor los productos creados por las agencias mayoristas, que, de acuerdo con el citado artículo 3, párrafo primero, no pueden ofrecer sus productos al usuario o consumidor.

La actividad de intermediación en esta clase de tráfico mercantil de las agencias minoristas deriva de una regulación legal que así la impone y no de un contrato de comisión entre el comitente, la agencia mayorista, el comisionista y la agencia minorista. En conclusión, la relación existente entre la agencia minorista y el usuario es la propia derivada de un contrato de compraventa, actuando la agencia como vendedora, en nombre y por cuenta propia, de los productos creados por ella o por una tercera agencia mayorista.

Por su parte, el vigente Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias), establece en el artículo 147 que «los prestadores de servicios serán responsables de los daños y perjuicios causados a los consumidores y usuarios, salvo que prueben que han cumplido las exigencias y requisitos reglamentariamente establecidos y los demás cuidados y diligencias que exige la naturaleza del servicio», mientras que el artículo 1.101 del Código Civil establece la responsabilidad de quienes en el cumplimiento de sus obligaciones incurriesen en dolo, negligencia o morosidad, y la de los que de cualquier modo contraviniesen el tenor de aquellas.

De todo lo expuesto, no cabe sino concluir la procedencia de la reclamación, al acreditarse que la ausencia de información por la agencia de viajes provocó los daños y perjuicios objeto de reclamación.

Sentencias, autos y disposiciones consultadas:

- RDLeg. 1/2007 (TRLGDCU), art. 147.
- Código Civil, art. 1.101.
- SSTs de 23 de julio de 2001 y 23 de julio de 2000; SAP de Madrid de 9 de diciembre de 2004, y SAP de Barcelona de 9 de septiembre de 2005.