

***CONTRATACION
ELECTRONICA DE TITULOS
DE TRASPORTE DE
PASAJEROS/AS***

A decorative graphic consisting of several parallel white lines of varying lengths, slanted diagonally from the bottom-left towards the top-right, located on the right side of the blue background.

El uso masivo de **INTERNET**, y las nuevas formas de operaciones **ONLINE**, ha generalizado la reserva y compra de títulos de transporte debido ello, a las ventajas que le supone a la persona consumidora: comodidad y rapidez, eliminación de barreras geográficas, y muchas veces contratos más ventajosos. Y así tenemos una nueva expresión **“Contratación electrónica”** que no es una categoría de contrato específica sino que se trata de un concepto más amplio.

Con dicho termino se hace referencia a aquellos contratos que con independencia de su naturaleza se celebran sustituyendo el lenguaje oral y escrito, que preside la contratación privada tradicional, por el lenguaje electrónico. En sentido estricto, trata de aquellos contratos que se perfeccionan mediante un intercambio electrónico de datos de ordenador a ordenador.

Es un proceso tan rápido que muchas veces no deja tiempo para reflexionar por lo que es necesario que la persona consumidora este bien y suficientemente informada antes de la adquisición de cualquier título de transporte.

Siendo el objetivo fundamental de esta guía el facilitar las herramientas que permitan alcanzar el grado suficiente de conocimiento sobre los aspectos básicos de la contratación electrónica, así como el poder contratar con seguridad.



NORMAS APLICABLES A LA CONTRATACION ELECTRONICA

A la contratación electrónica se, le aplica el articulado común de los contratos recogido en el Código Civil, en cuanto a capacidad para contratar y al consentimiento.

La Ley 3/2014 de 27 de Marzo por el 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 1/20907 de 16 de Noviembre.

Ley Orgánica de Protección de Datos. Ley 15/1.999

Al gestionar datos personales están obligados los prestadores de servicios a cumplir LOPD, para ello deben adaptar su actividad a los requisitos establecidos por dicha Ley para garantizar la protección y buen tratamiento de datos de carácter personal.



Política de Cookies

COOKIES: informaciones enviadas por página web y almacenada en el navegador de la persona usuaria que permite a dicho sitio web consultar diferentes aspectos de la actividad del usuario/a.

La Ley de cookies es de aplicación a los/as prestadores/as de servicio y a los servicios prestados por ellos/as.

Por ello deberán informar de manera visible, accesible que es un cookie, el tipo de cookie que está utilizando, y recabar el consentimiento previo e informado de la persona usuaria que visita la página, y la finalidad de los cookies, así como deshabilitación de los mismos desde los diferentes navegadores existentes.

Normativa específica:

Ley 34/2007, de 11 de julio de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

GENERALIDADES

Precauciones antes de la contratación

En cuanto a la seguridad de la página debemos comprobar:

Que la ventana donde se localiza la dirección electrónica del negocio aparecen las letras https://. La “s” significa que el sitio es seguro, aunque generalmente, la “s” solo suele aparecer en la página de pago.

Otra manera es observando si hay un candado al pie de página, si el candado está abierto lo más probable es que no sea seguro.

El tercer indicador es una llave al pie de página. Una llave entera significa un sitio seguro.

En cuanto a la empresa:

La información aparece en la página de inicio, de manera que la persona consumidora que quiera contratar la localiza fácilmente, y generalmente bajo la leyenda “quienes somos”. Bajo este apartado ha de constar como mínimo:

- .-El nombre o denominación social.
- .-El domicilio y la dirección de un establecimiento.
- .-La dirección de correo electrónico u otro dato para poder contactar.
- .-El número de identificación fiscal.
- .-Datos del registro mercantil.
- .-Códigos de conducta a los que estén adheridas.

En caso contrario DUDE.



En cuanto a la reserva:



Antes de comprar leer detenidamente las condiciones generales de contratación.

Hemos de poder leerlas y aceptarlas, las páginas que se dedican a la venta de títulos de transporte online incluyen un enlace, generalmente en la página principal donde se puede consultar.

Dichas condiciones regulan entre otros aspectos:

- .- Las condiciones del título de transporte
- .- Las reservas
- .- Las modificaciones o cancelaciones
- .- Medios técnicos para corregir errores
- .- Idioma en que se puede formalizar el contrato.

Hemos de fijarnos bien en el precio y comprobar que el mismo incluye todos los recargos, tasas,... comprobando que durante el proceso de reserva no se añaden otros cargos por servicios opcionales. Es decir han de facilitar información clara y exacta del precio

Es recomendable la utilización de tarjetas virtuales para estos pagos puntuales a través de la red, con un importe limitado a la operación para la no exposición de las tarjetas de crédito habituales

Antes de contratar un seguro de cancelación de reserva, leer sus condiciones dado que pueden establecer límites de cobertura.

No realizar transacciones a través de proveedores con sistemas inseguros.

Imprimir y guardar la transacción que realicemos, así como la oferta publicitaria, dado que son admitidos todos los medios de prueba validos en derecho para acreditar la existencia y el contenido del contrato y así serán los justificantes ante cualquier posible reclamación. **PRUEBAN QUE SE HA CELEBRADO EL CONTRATO**

El contrato se entenderá celebrado cuando se manifiesta la aceptación. Una vez que confirmemos el último “paso” para la adquisición, independientemente de la obligación del prestador de servicios de confirmar que ha recibido la aceptación. Dicha confirmación se ha de producir en un plazo de 24 horas. **CONTRATO VALIDO**

El contrato se entiende celebrado en la residencia habitual de la persona consumidora toda sumisión a otro fuero se entiende cláusula abusiva: **CELEBRACION DEL CONTRATO**



Transporte aéreo

El prestador de servicios que realice la actividad de contratación electrónica, antes de iniciar el procedimiento de contratación, pondrá a disposición de la persona consumidora información clara fácil y gratuita de:

- Tramites que se deben seguir para llevar a cabo el contrato.
- Si se va archivar el documento del contrato y si éste va a ser accesible.
- Identificación y corrección de errores.
- Idioma en el que se podrá formalizar el contrato.

No tendrá obligación de facilitar dicha información cuando:

ambos contratantes lo acuerden, o cuando uno de ellos no tenga la consideración de persona consumidora.

Y cuando el contrato se haya celebrado exclusivamente mediante intercambio de correo electrónico.

Validez de la oferta

Las ofertas o propuestas de contratación realizadas por vía electrónica serán válidas durante el periodo que fije el/la oferente o, en su defecto, durante todo el tiempo que permanezcan accesibles a los/as destinatarios/as.

A veces, en las condiciones generales de contratación, incluyen que la información sobre productos y servicios que aparecen en la página web, no puede ser entendida como una oferta ello contraviene a la normativa aplicable y se considera cláusula abusiva por limitar los derechos reconocidos a la persona consumidora.



Confirmación de la compra

Según la normativa aplicable, el/la oferente está obligado/a, una vez celebrado el contrato, a confirmar la recepción de la aceptación por medio de:

- Acuse de recibo por correo electrónico a la dirección que el/la contratante haya señalado.
- Por medio equivalente al utilizado en el procedimiento de contratación. Siempre que la confirmación pueda ser archivada por la persona destinataria.

Si la obligación de confirmación corresponde a un destinatario/a de servicios, el prestador/a facilitara el cumplimiento de ello, poniendo a disposición del destinatario/a alguno de los medios señalados.



Al final de del proceso de compra del billete, debe aparecer una página final con todos los datos: el número de reserva o localizador, el precio completo y la aceptación de la reserva. Esta información, generalmente, se recibe a través de correo electrónico. Es necesario e imprescindible una copia de dichos documentos, al igual que los diversos mensajes intercambiados con la empresa.

No siempre es necesario imprimir el billete electrónico, basta con el número de localizador para la emisión de la tarjeta de embarque o el billete, ello depende de cada compañía aérea.

Si bien es cierto que el proceso de reserva finaliza con el pago del billete, en ocasiones se permite reservar el billete con dos horas de antelación, de manera que si en el plazo establecido no se formaliza la compra, la reserva queda anulada y la plaza queda libre para otra reserva.

Señalamos, que la persona consumidora, en general, tiene derecho a desistir sin necesidad de alegar o justificar causa alguna de sus compras electrónicas, no obstante este derecho de desistimiento NO se entiende a los servicios de transporte así adquiridos. Es una de las excepciones legales al derecho de desistimiento o revocación en las compras por internet.



Durante el proceso de reserva, generalmente se tiene la oportunidad de reservar equipaje a facturar, en el apartado “facturación de equipaje”. Simplemente seleccionara, la persona consumidora, el número de maletas que se desea facturar y los cargos adicionales se sumarán al precio total de la reserva

Existen derechos irrenunciables como es el derecho a **RECLAMAR**, aunque no se reconozcan expresamente o haya cláusulas que limiten este derecho, si así ocurre pueden considerarse **abusivas y en consecuencia nulas** y la persona consumidora no estará obligada por dichas cláusulas.

La compañía aérea ha de tener cauces de atención al cliente para la resolución de las posibles reclamaciones, dicho servicio debe tener un **acceso gratuito** bien a través de web, dirección postal o telefónica.

Sentencias:



Tema interesante, es el relativo a cómo quedan los pasajeros/as a la hora de reclamar sus derechos ante un retraso o cancelación de vuelo, cuando la adquisición del billete se realiza, no en la propia compañía aérea sino, a través de agencias de viajes por internet. Si bien no parece generar problemas a la hora de exigir la compensación ante cancelación o retraso de vuelo por tiempo superior a tres horas y la compañía aérea accede al pago de dicha compensación, la cosa se complica y comienzan los problemas para la persona pasajera, cuando la cancelación o el cambio de hora de vuelo se ha notificado con la suficiente antelación por parte de la compañía.

Durante el proceso de compra y de reserva, la agencia online suele solicitar un correo electrónico donde se enviarán tanto los billetes electrónicos como los distintos avisos sobre el vuelo contratado. Al ser la agencia quien realiza la reserva directamente, en nuestro nombre, a la compañía aérea, si bien facilita a ésta nuestros datos de filiación, suele omitir la cuenta de nuestro correo y presenta su propia cuenta, de este modo las compañías aéreas realizan las comunicaciones en la cuenta de correo electrónico facilitada al efectuar la reserva por ser ésta la supuestamente facilitada por la persona pasajera.

Si la compañía aérea con tiempo suficiente envía correo electrónico a la cuenta facilitada en la reserva, por la agencia, pero la agencia no envía dicha comunicación al pasajero avisándole de las modificaciones ¿Quién responde frente a la persona pasajera.

Las soluciones adoptadas por los Juzgados son diversas, por un lado están las sentencias que consideran que si la compañía aérea puede acreditar el envío de un correo electrónico a la dirección facilitada en la reserva, queda exonerada del pago de cualquier tipo de compensación **sentencia de 3 de Junio de 2011 dictada por el Juzgado de lo Mercantil nº 1 de Vitoria** de la cual destacamos:

“La relación contractual entre la agencia de viajes y el demandante se rige por la normativa contractual del Código Civil, y como consumidor y empresario prestador de servicios por las normas que regulan la intervención de esa clase de personas en la modalidad comercial de los contratos a distancia, la Ley 26/84 General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, la ley 7)(, sobre Condiciones Generales de la Contratación, y la Ley 34/2002, de Fomento de los Servicios de la Información y de Comercio Electrónico. Del conjunto de dicha prueba se desprende que la compañía aérea cumplió con su deber de notificación a quien para la misma figuraba como cliente, sin que se acredite por (por la agencia de viajes) la comunicación de la cancelación a su cliente. Siendo dicha demandada quien tenía las facultades para celebrar el contrato, máxime cuando esta era el único interlocutor que tenía el demandante pues nunca este negoció con la operadora del vuelo. La agencia de viajes por error administrativo o de gestión no transmitió al consumidor la información recibida, por lo que las consecuencias económicas de ello deben repercutir en dicha compañía de conformidad con el Art 1.101 del Código Civil al haber incurrido en negligencia en el cumplimiento de sus obligaciones”

En estos caos el problema para las personas pasajeras surge, si la agencia de viajes on line no ha sido demandada junto con la compañía aérea, puesto que verán desestimada su demanda y deberán interponer otra nueva contra la agencia.

En sentido contrario, tenemos la sentencia de 23 de Enero de 2014 del Juzgado Mercantil nº 2 de Bilbao,:

“... Pues bien, en el presente caso ambas partes dan por cierto que (la compañía aérea) comunicará a la agencia de viajes a través de la cual realizó la reserva. el cambio del día de la salida del vuelo, sin que (la compañía aérea) tuviera acceso a la dirección de correo electrónico de la demandante, razón por la cual su comunicación se dirigió directamente a la (agencia de viajes) a través de la cual se había producido la contratación (...) la normativa que resulta de aplicación indica en el artículo 5.4 del Reglamento 261/2004 la carga de la prueba de haber informado al pasajero de la cancelación del vuelo, así como del momento en que se le ha informado, corresponderá

Á al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo. Esto es, quien ha de ser informado del cambio producido ha de ser la persona del 2Pasajero”, término éste que no puede inducir a confusión, y que resulta todavía reforzado por la previsible existencia de cláusulas exonerado ras de responsabilidad, por la intervención de terceros, en los contratos de transporte que suscriben los pasajeros con las compañías (...). Así las cosas, conforme a la normativa que resulta de aplicación, y la jurisprudencia que este juzgado va a aplicar, declaro la responsabilidad de la compañía aérea de no informar al pasajero del cambio del vuelo (...).”

Lo cierto es que la posición mayoritaria de los juzgados es la primera, siempre y cuando en el procedimiento se logren acreditar dos cuestiones esenciales: que por la compañía aérea se envió el correo electrónico con el aviso con la suficiente antelación y que dicho envío se hizo a la dirección de correo electrónico facilitado al hacer la reserva.

Al existir una relación contractual de mediación o mandato entre la agencia de viajes on line y la persona pasajera y en la medida en que la agencia incumple los deberes de intermediación asumidos deberá responder por los daños y perjuicios que pueda causar a la persona consumidora.

Cobro por emisión de billetes.

Si bien es cierto que el tema es controvertido en los juzgados, destacamos la **sentencia del Tribunal Supremo de 12 de Diciembre de 2011** la cual considera **cláusula abusiva la interposición de incrementos de precio por servicios accesorios no susceptibles de ser aceptados o rechazados en cada caso, expresados con la debida claridad o separación. Los cargos por emisión de billetes de pasaje en el transporte aéreo, llamados service fees.**

Sentencia de 18 de Septiembre de 2014 del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE)

Cobro por facturación de equipaje

El Tribunal de Justicia considera que el precio que ha de pagarse por el transporte del equipaje facturado no es un elemento obligatorio y previsible del precio del servicio aéreo, sino que puede constituir, en el sentido del Derecho de la Unión, un suplemento opcional de precio relativo a un servicio complementario.

A este respecto, el Tribunal de Justicia subraya que, con la utilización cada vez más generalizada del transporte aéreo, los modelos comerciales de las compañías aéreas han experimentado una considerable evolución. Así, determinadas compañías siguen actualmente un modelo comercial consistente en ofrecer servicios aéreos al precio más bajo. En este modelo, el coste ligado al transporte del equipaje, en cuanto componente del precio de tales servicios, es un elemento importante. Por tanto, los transportistas aéreos de que se trata pueden querer imponer el pago de un suplemento de precio por ello.

El Tribunal de Justicia señala, además, que no cabe excluir que determinados pasajeros/as aéreos prefieran viajar sin equipaje facturado, a condición de que eso reduzca el precio de su título de transporte.

En vista de estas consideraciones, el servicio de transporte del equipaje facturado no puede considerarse obligatorio o indispensable para el transporte de la persona pasajera.

En cambio, el Tribunal de Justicia estima que el equipaje no facturado, es decir, el equipaje de mano, debe considerarse, en principio, un elemento indispensable del transporte de la persona pasajera. Por consiguiente, su transporte 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

TRASPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA

Al disponer la mayoría de las compañías de transporte de viajeros por carretera de páginas web para la compra de títulos, destacamos las obligaciones y derechos de la persona viajera, teniendo presente las precauciones señaladas anteriormente.

Los títulos de transporte billetes podrán ser adquiridos:

- a través de internet página de la empresa
- en los locales establecidos por las empresas titulares de los servicios
- en agencias de viaje.
- en ruta, dispensados por el conductor u otro empleado.

Una vez realizada la compra a través de internet se tienen dos opciones:

Impresión del billete, desde el domicilio

Anotar el número de localizador.

En ambos casos se presentaran a la persona conductora junto con documento identificativo antes de subir al autobús

EL BILLETE

Es el título de transporte en el que debe constar, al menos lo siguiente:

- El nombre de la empresa
- Origen y destino del viaje
- Hora de salida y hora de llegada
- El precio del transporte, con todas las tasas incluidas
- Fecha de realización del servicio



Cambios y anulaciones

El cambio de hora o fecha, normalmente es gratuito.

Las anulaciones de billetes solo son posibles si se solicita al menos con 2 horas antes del inicio del servicio.

En este caso se devolverá el importe del billete deduciendo:

- .- Un 10% si se solicita con, al menos 48 horas de antelación a la salida del servicio
- .- Un 20% si se solicita entre 48 h y las 2 horas anteriores a la salida

No se admiten anulaciones en las 2 horas anteriores a la salida del autobús.

El equipaje

Se entiende por equipaje cualquier objeto o conjunto de objetos que a petición de la persona viajera, acompañen a ésta durante el viaje a bordo de la bodega, del mismo vehículo. Debiendo responder el transportista en caso de pérdida o deterioro.

Cada persona viajera puede transportar gratuitamente hasta 30 Kg.

Se considera equipaje de mano todo pequeño objeto destinado al abrigo, adorno o uso personal que una persona viajera lleve consigo durante el viaje a bordo del habitáculo del vehículo siendo responsabilidad única de la persona viajera. EXCEPTO: se considerará responsable la empresa transportista cuando con ocasión de una parada, el autobús quede vacío sin que la persona conductora hubiera cerrado las puertas de acceso al mismo.



En caso de pérdida o deterioro del equipaje la persona usuaria podrá solicitar a la empresa prestadora del servicio 14,5 € por Kg como máximo y con independencia del contenido real, pudiendo sin embargo contratar un seguro complementario para que la persona usuaria posteriormente pueda exigir el importe en el que en ese momento se haya valorado la maleta. La contratación por parte de la persona usuaria de este seguro complementario es recomendable cuando el equipaje contiene objetos de valor.

Obligaciones del viajero

No distraer a la persona conductora.

No entrar o salir por lugares distintos a los destinados para estos fines.

No entrar cuando se haya hecho la advertencia de que está completo

No dificultar innecesariamente el paso en los lugares destinados al tránsito de personas

No llevar consigo cualquier animal, salvo que exista en el vehículo lugar destinado para su transporte.

No llevar materias u objetos peligrosos en condiciones distintas de las establecidas en la regulación específica sobre la materia.

Atender las instrucciones que, sobre el servicio, den la persona conductora o persona encargada.

Cumplimiento de la prohibición de fumar.

No acceder a los vehículos en estado de embriaguez, así como no acceder en los mismos cuando no se reúnan las condiciones mínimas de higiene y salubridad.



Seguro Obligatorio de viajeros

Al ser la compañía de transporte responsable de los perjuicios que se causen, existe la obligación legal de concertar el llamado Seguro Obligatorio de Viajeros (SOV) que permita indemnizar a las personas usuarias que sufran daños corporales como consecuencia de un accidente ocurrido en el desplazamiento. El precio del seguro estará incluido en el precio que pagamos por el billete

La protección del seguro se extenderá a las lesiones corporales que sufran las personas viajeras, como consecuencia directa de choque, vuelco, alcance, salida de la vía o calzada, rotura, explosión, incendio, reacción, golpe exterior y cualquier otra avería o anomalía que afecte o proceda del vehículo. Las personas viajeras tienen derecho a una indemnización cuando como consecuencia de los accidentes amparados por el seguro se produzca:

- Fallecimiento.
- Incapacidad permanente que impida totalmente desempeñar las ocupaciones habituales.
- Lesiones que impidan trabajar o realizar actividad habitual durante un período de tiempo más o menos prolongado.
- En todo caso, la asistencia sanitaria que se precise.



RECOMENDACIONES

- Cerciorarse de los certificados de seguridad.
- Identificar la empresa.
- Verificar el precio total.
- Informarse de los medios de pago.
- Comprobar la validez de las ofertas.
- Imprimir y guardar las confirmaciones de la reserva y publicidad



Problemas-Reclamar

En caso de que surja alguna duda o problema en la contratación, o posterior a ella, puede dirigirse a EKE para asesorarle sobre sus derechos y obligaciones y tramitar su reclamación.

FEDERACION DE CONSUMIDORES DE EUSKADI

E.K.E.

Tfo: 944246420

Ledesma 10 bis-4ª

48001 Bilbao

FEDERACION DE CONSUMIDORES DE EUSKADI
EUSKADIKO KONTSUMITZAILEEN ELKARGOA E.K.E.



COLABORA:

