

Aerolíneas y agencias, bajo sospecha

El Tribunal de Defensa de la Competencia decidirá si Iberia, Spanair, Air Europa y las agencias de viajes pactaron ilegalmente unificar el importe de los recargos por emisión de billetes. Las multas podrían alcanzar el 10% de su facturación anual

Aerolíneas y agencias de viajes españolas se enfrentan a un proceso judicial que puede derivar en sanciones económicas millonarias. El Servicio de Defensa de la Competencia (SDC) ha decidido finalmente remitir al Tribunal de Defensa de la Competencia (TDC) el expediente abierto a las compañías aéreas Iberia, Spanair y Air Europa y a la Cúpula Asociativa de Agencias de Viajes Españolas (CAAVE) al considerar probada la existencia de acuerdos ilegales para el cobro a sus clientes de “idénticos” recargos en concepto de emisión de billetes (*fees*).

Las tres principales compañías aéreas españolas y la patronal de las agencias de viajes pactaron un modelo

CARGOS DE EMISIÓN

Las agencias de viajes y las compañías aéreas impusieron desde el 1 de enero de 2004 el cobro al cliente de la emisión de sus billetes.

de retribución, con vigencia durante el periodo 2004/2006, que contemplaba una reducción progresiva de la comisión que abona la aerolínea a la agencia por su labor de intermediación, así como el cobro al cliente por ambas partes de cargos por la emisión de los billetes. Iberia, Spanair, Air Europa y, al menos, las principales redes de agencias que operan en el mercado español empezaron a aplicar el 1 de enero de 2004 iguales cargos de emisión, que oscilaban entre 9 y 70 euros, según los distintos destinos de los vuelos y los tipos de tarifa.

El SDC, dependiente del Ministerio de Economía y Hacienda, no encuentra “infracción alguna en la implantación del nuevo sistema de remuneración a las agencias ni, por tan-

to, en la introducción de la figura del *service fee*”. Sin embargo, tras más de nueve meses de investigaciones, el organismo considera que “la identidad en los precios se explica por la existencia de acuerdos anticompetitivos entre Iberia, Spanair y Air Europa con CAAVE y entre las agencias de viajes a través de CAAVE”. La incoación del expediente sancionador, aprobada por el SDC el pasado mes de octubre, estuvo motivada por sendas denuncias presentadas por la Unión de Consumidores de España (UCE), la Unión de Consumidores de Cataluña y la Federación de Consumidores en Acción (FACUA).

10% de la facturación anual

El Tribunal de Defensa de la Competencia dispone ahora de un plazo máximo de un año para archivar la causa o para declarar probada la infracción de la Ley de Defensa de la Competencia. En caso de que finalmente la sentencia resultara condenatoria, Iberia, Spanair, Air Europa y las agencias de viajes se exponen a sanciones económicas que, según el límite máximo establecido por la legislación vigente, podría alcanzar hasta el 10% de su facturación total correspondiente al ejercicio anterior a la adop-



ción de la decisión del Tribunal. Previsiblemente, la sentencia se hará pública en 2006, por lo que una eventual sanción estaría vinculada al volumen de negocio registrado por las compañías durante el presente ejercicio fiscal. La definitiva cuantía de la multa dependerá, en todo caso, de criterios recogidos en la ley, tales como la duración de la conducta ilegal, los efectos de la misma en el funcionamiento del mercado, la cuota de mercado que ostenta la compañía, o la reiteración en la infracción.

Compañías aéreas y sector minorista ya han mostrado su desacuerdo con la decisión del SDC de no archivar la causa. Desmienten rotundamente que hayan existido acuerdos de cara a la concertación del importe de los fees que pagan sus clientes por la emisión del billete. "Iberia espera que el Tribunal finalmente le dé la razón", indican desde la compañía presidida por Fernando Conte. "No estamos de acuerdo con la decisión del Servicio de Defensa de la Competencia porque no existió concertación de cargos de emisión", asegura, por su parte, un portavoz de Air Europa.

'No existió concertación'

Desde CAAVE se apunta que "no ha existido ninguna negociación entre las aerolíneas y las agencias de viajes, ni de las agencias entre sí, tendente a concertar el precio". El vicepresidente de la organización, José Manuel Maciñeiras, subraya que "ni desde CAAVE ni desde las asociaciones que en ella se integran se ha impuesto a las agencias la cuantía de los fees que debían aplicar. La realidad del mercado ha demostrado que esos teóricos fees monolíticos e impuestos no están siendo aplicados. Cada empresa aplica el recargo que el mercado y el cliente le permiten", sentencia.

Las agencias justifican la coincidencia inicial del importe de los recargos entre aerolíneas y agencias en un supuesto efecto arrastre: compañías aéreas y minoristas habrían optado por imitar los fees establecidos por el operador dominante -en este caso Iberia- a la espera de poder calibrar la evolución y reacción del mercado ante un nuevo modelo retributivo. El nuevo sistema representaba "una forma de comercializar los bi-

NUEVO FRENTE LEGAL DE LOS CONSUMIDORES

En paralelo a las denuncias presentadas ante el Servicio de Defensa de la Competencia, la Unión de Consumidores de España (UCE) y la Federación de Consumidores en Acción (FACUA) denunciaron igualmente ante el Instituto Nacional de Consumo la aplicación de los recargos por emisión de billetes al considerar que representa una "cláusula abusiva" contraria a la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Ambas asociaciones de consumidores argumentan que el cobro de un recargo por la emisión del billete resulta ilegal al representar una imposición al consumidor de los gastos de documentación y tramitación que, según la regulación vigente, corresponden al profesional. "La emisión del billete forma parte del propio servicio. Nadie cobra por la emisión de una factura, porque forma parte del servicio ofrecido", explican desde la UCE. El Convenio de Varsovia, que regula el transporte aéreo internacional, establece que el billete es el título de transporte con el que se formaliza el contrato de viaje entre el pasajero y la compañía, por lo que la aerolínea está obligada a expedirlo. "La ley prohíbe el cobro al cliente por una obligación legal. Y en este caso es una obligación legal de la compañía aérea entregar al usuario el contrato del viaje, que es el billete".



CLIENTES CONTRA AGENCIA

CAAVE niega que se concertaran los precios y los usuarios quieren recuperar los gastos de emisión cobrados.

lletes desconocida hasta entonces", por lo que las agencias buscaron una "referencia fiable" para fijar sus recargos, que encontraron "sólo en un primer momento" en la tabla de Iberia. "Sólo fue una referencia y no una imposición", aclara Maciñeiras.

Paralelamente, la patronal minorista censura que el SDC "sólo haya investigado la conducta de los grandes grupos de agencias de viajes y considere que con ello ya está representado todo el sector". El organismo sólo ha incluido en su informe datos referentes a Halcón Viajes y Viajes Ecuador -integrados ambos en el grupo Globalia-, Viajes El Corte Inglés, Viajes Marsans, Viajes Iberia, Viajes Barceló y Carlson Wagonlit Travel. "El sector está muy atomizado: hay cinco redes de agencias muy grandes, pero hay 4.000 muy pequeñas".

La Unión de Consumidores de España tiene previsto exigir a Iberia, Spanair y Air Europa la devolución íntegra a sus clientes de todos los cargos por emisión de billetes que esas aerolíneas vienen cobrando desde enero de 2004. Una reclamación que la organización sólo podrá plantear si el TDC decide sancionar a las com-

pañías por el establecimiento simultáneo y homogéneo de los fees. "La UCE no va a conformarse con la aplicación de sanciones económicas a las aerolíneas y planteará una reparación del daño individual sufrido por los usuarios que han pagado el cargo por emisión", indican desde la asociación de consumidores.

La UCE augura que la existencia de una sentencia firme podría demorarse hasta "ocho o nueve años" si las compañías aéreas y las agencias de viajes dilatan el proceso con la presentación de recursos en la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional y después ante el Tribunal Supremo. Para acortar estos plazos solicita la reforma de la legislación sobre libre competencia.

Menor comisión para agencias

A pesar de estar ya abierto el expediente sancionador en octubre de 2004, Iberia, Air Europa y Spanair introdujeron el 1 de enero de forma simultánea un incremento de entre 2 y 10 euros en los cargos por emisión de billetes. Iberia y Air Europa aplicaron subidas de 3 euros para los vuelos domésticos, de 5 euros para conexiones hacia destinos europeos, y de 10 euros en las rutas de largo recorrido. Spanair, por su parte, se desmarcó de sus directos competidores en el mercado español y encareció estas tasas en un euro menos que los otros dos.

Las agencias de viajes siguieron los pasos de las compañías aéreas y empezaron a aplicar un incremento en los recargos que cobran a sus clientes. Justificaron el encarecimiento en la progresiva rebaja de la comisión que reciben de las aerolíneas por la venta de sus billetes. No obstante, desde CAAVE se subraya que las subidas aplicadas por las agencias en 2005 no fueron homogéneas.

Iberia paga ahora a las agencias una comisión del 1% del importe de la transacción, un porcentaje que mantendrá hasta el 31 de diciembre de 2006. Spanair y Air Europa abonarán al agente en comisión entre el 1,5% y el 2%, respectivamente. Mientras que la aerolínea del grupo SAS no prevé aplicar nuevas rebajas hasta 2007, la compañía de Globalia revisará de nuevo a la baja sus comisiones el próximo 1 de enero.